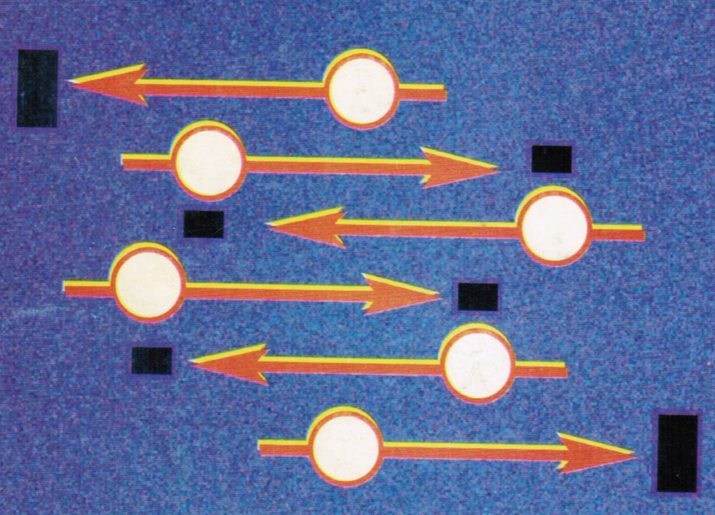


الادارة العامة للبحوث

د . هلال بن محمد العسكر
أ . عجلان بن محمد الشهري



معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية

بالمملكة العربية السعودية

[دراسة ميدانية]





الإدارة العامة للبحوث

معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية

[دراسة ميدانية]

إعداد
د. هــلال بن محمد العسكر
أ. عجلان بن محمد الشهري

١٤١٦هـ

بطاقة الفهرسة

Ⓒ معهد الإدارة العامة ، ١٤١٦هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

العسكر ، هلال بن محمد

معوقات السكرتارية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية

هلال بن محمد العسكر ، عجلان بن محمد الشهري – الرياض .

٢٥٨ ص ، ١٦٫٥ سم X ٢٣٫٥ سم

ردمك ٩ – ٠١٩ – ١٤ – ٩٩٦٠

١ – إدارة المكاتب ٢ – السكرتارية

أ – الشهري ، عجلان محمد (م. مشارك)

ب – العنوان

ديوي ٦٥١٫٣٧٥٣١ ١٦/١٤١٥

رقم الإيداع : ١٦/١٤١٥

ردمك : ٩-٠١٩-١٤-٩٩٦٠

محتويات البحث

محتويات البحث

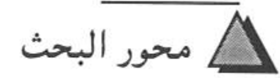
محتويات البحث

قائمة الجداول

الفصل الأول

الإطار العام للبحث :

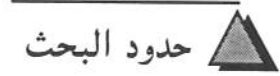

المقدمة


محور البحث




أهمية البحث


اهداف البحث


حدود البحث


أسئلة البحث


فرضيات البحث


التعريف بمصطلحات البحث

المقدمة :

تعَد أعمال السكرتارية فى وقتنا الحاضر من الأعمال الضرورية التي يتطلبها عمل أيّ جهاز إدارى يوجد به مدير ، وتعَد السكرتارية بمثابة اليد المساعدة للمديرين ، حيث تتولى القيام بأعمال مكتبية كثيرة توفر على المديرين الجهد والوقت والمال .

وتلعب السكرتارية دورا حيويًا ومؤثرًا تأثيرا مباشرا وغير مباشر على الأجهزة والمؤسسات في أداء أعمالها ، وتحقيق المطلوب منها ، حيث أنها تتولى مسئولية القيام بمهام أعمال الاتصالات وتبادل المعلومات بين الوحدات التنظيمية التي يضمها كلّ جهاز ، وبينه وبين الأجهزة والمؤسسات الأخرى ، وكذلك مهام أعمال المحفوظات ، من تجميع للوثائق الورقية الناتجة عن نشاطات كل دائرة ، وتسجيلها وتصنيفها وترميزها وفهرستها وحفظها ، وتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين منها ، بحيث يستطيع كل منهم إنهاء أجراءاته واتخاذ القرارات الصحيحة ، وتتولى السكرتارية أيضًا مهام النسخ والطباعة وإدخال البيانات ومعالجتها وأستقبال الزوار والمراجعين ، وتنظيم المواعيد ، والترتيب للاجتماعات ، وتنظيم وقت المدير ... وغير ذلك من الأعمال المكتبية المساعدة لجميع الوظائف التنفيذية والاستشارية الأخرى التي يضمها الهيكل التنظيمى لكلّ جهاز ، والتى بمساعدتها تستطيع كل دائرة ممارسة نشاطاتها بفعالية وكفاءة عالية ، وتمكّن المديرين من التفرغ لمشاغلهم الإدارية التى تتطلب منهم الوقت اللازم للتفكير ، والإبداع ... كالتخطيط ، والإشراف ، وآتخاذ القرارات .

وفي الحقيقة لم يكن لأعمال السكرتارية فيما مضى في المملكة تلك الأهمية التي هي لها في الوقت الحاضر ، إذ كانت أعمال مكاتب المديرين محدودة جدًا يقومون بتوليها بأنفسهم ، وكانت مهامها لا تتعدى قيد المعاملات بطرق بدائية ، وحفظ الأوراق بطرق تعتمد على الذاكرة ، ونسخ المعاملات بخط اليد في أغلب الأحايين ، وكانت تقنيات المكاتب لا تتعدى آلة كاتبة أو حاسبة أو مبرقة يدوية ، أو هواتف قليلة مخصصة لخدمة رئيس الجهاز .

ومع آتساع نطاق العمل وتعدد أنشطته ومجالاته فى كافة الأجهزة الحكومية نتيجة للتطور السريع الذي شهدته المملكة ، ومع تطوّر المفاهيم حيال دور أعمال السكرتارية (الإدارة المساعدة) في مجال الإدارة العامة بسبب ما أحدثته ثورة المعلومات ، وتقنيات المكاتب الحديثة التى جعلت الأعمال الإدارية والمكتبية أكثر ترابطا من ذي قبل ، ظهرت



أهمية السكرتارية بشكل واضح بأعتبارها خدمات مساعدة لغيرها من الوظائف التي يضمها كل جهاز .

وعلى سبيل المثال : في دراسة لتوزيع العمالة في المملكة أعدتها (الغرفة التجارية بالرياض عام ١٤٠٩هـ) بلغ عدد السكرتيرين السعوديين العاملين في القطاع الخاص عام ١٤٠٨هـ (٣٤٧٢) سكرتيرا بنسبة ٢٠,٥٪ ، وغير السعوديين (١٣٤٦٨) سكرتيرا بنسبة ٧٩,٥٪ . وفي عام ١٤٠٩هـ بلغ عدد السكرتيرين السعوديين (٣٣٠٨) سكرتيرين ، بنسبة ١٩,٨٪ ، وغير السعوديين (١٣٤٦٧) سكرتيراً، بنسبة ٨٠,٢٪ ، أي أنه بلغ عدد السكرتيرين العاملين في القطاع الخاص من سعوديين وغير سعوديين (١٦٧٧٥) سكرتيراً . [١]

وكذلك بيّنت إحصاءات ديوان الخدمة المدنية أنّ عدد وظائف القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حتى نهاية عام ١٤١٣هـ بلغ (٥٨٤٨) وظيفة رسمية مشغولة بسعوديين . [٢] ونظرا لكون الجهات الحكومية تقوم بالتكليف بأعمال السكرتارية مباشرة دون وجود وظائف رسمية ، فإنّه يصعب الحصول على إحصائية دقيقة بعدد القائمين فعليّاً بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية من سعوديين وغير سعوديين ، الا أنّه يتوقع أن يكون عدد القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية أكثر من ذلك .

محور البحث :

لما تمثله السكرتارية في الوقت الحاضر من أهمية ، ولارتباط أعمالها بمديرين لهم أعمال مختلفة ، وغير محددة بدقة أو مفصلة بوضوح ، ولهم مستويات وأنماط إدارية مختلفة ... ولما لوحظ من أختلاف واضح ، وتباين شاسع في أسماء السكرتارية ، وأسماء أنشطتها ، ومهامّها من دائرة إلى أخرى ... فإنه يتوقع أن يسبب ذلك للعاملين (مديرين وسكرتيرين) بعض المعوقات التي قد تؤثر على أدائهم وتجعله دون المتوقع ... مما يفرض على المتخصصين البحث في هذا المجال لكشف مثل هذه المعوقات والتعرف على أسبابها ، وأقتراح الحلول المناسبة لها ، مساهمة في تطوير مستوى هذه الأعمال التى لا تستغني عنها أجهزة الدولة ومؤسساتها بأيّ حال من الأحوال .

إضافة الى أن هذه الاعمال (الادارة المساعدة) لم تَحْظَ بنصيب وافر من البحث والدراسة كما حظيت الادارة فى المملكة منذ ظهورها بالعديد من البحوث والدراسات التطويرية ، وذلك لندرة المتخصصين ، وهذا بدوره جعل تلك الأعمال المساعدة تقوم في الغالب على اَجتهادات كثير من المديرين ، والتى لم تكن مبنية على أسس علمية ، الأمر الذى أوجد بعض السلبيات والمعوقات التي فرضت على المختصين البحث والدراسة في هذا المجال للكشف عن أسبابها واَقتراح الحلول المناسبة .

أهمية البحث :

يتعامل السكرتير مع مختلف الإدارات والأقسام في المنشأة من مديرين وأفراد ، ويعدّ بمثابة المرآة التي تعكس شخصية من يمثله أو من يمثلهم ، وعليه أي السكرتير أن يكون على علاقة طيبة مع الجميع وأن يتعامل معهم بخلق حسن ... ويجب أن تتوافر فيه صفات شخصية أساسية مثل البشاشة والصبر والأخلاق الحميدة ، بالإضافة الى الشعور بالمسئولية تجاه العمل وإتقانه .

وتسعى الإدارة الناجحة دائما إلى اَختيار السكرتير الكفء الذى يمكن أن يعتمد عليه ، وأن يوثق فيه ، كما تحرص على أن تكون درجة مهارته عالية ، وبيئة عمله مناسبة ، لأنها كلما كانت كذلك ، كلما وفّر على الإدارة الكثير من الجهد والوقت والمال .

ونظرا للإحساس المتنامى بأهمية أعمال السكرتارية في مجالات التنمية الإدارية ، أصبح الشعور بضرورة تطوير هذا النوع من الخدمات المساعدة عامّا وملموسا في كافة الأجهزة الحكومية ، خاصة وقد شرع معظمها في إعادة النظر فى تطوير إجراءات العمل وأساليبه ليواكب التطور التقني في مجال الإدارة العامة الذي تشهده الأجهزة الحكومية في الوقت الراهن .

وتكمن أهمية هذا البحث فى كشف المعوقات التي تعترض سير أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، وتحدّ من دورها الهام والكبير ، حيث تتولى أعمالا مهمّة وحسّاسة وسرية في مجالات مختلفة ، ويعدّ القصور في أدائها مجازفة إدارية خطيرة ، يترتب عليها تكاليف من الوقت والجهد والمال لا يمكن تعويضها بسهولة .

وثمة أهمية أخرى هي أنّ أعمال السكرتارية في الأساس أعمال ضرورية موجهة لمساعدة المديرين ، وبالتالى هم في حاجة ماسّة إلى التعرف على معوقات أداء السكرتيرين ، والعمل على تذليلها على نحو يمكّنهم وهم مطمئنون من التفرغ للتفكير والابداع لتطوير أعمال ونشاطات الأجهزة الأخرى التي تفرضها متطلبات العمل الإدارى الحديث . هذا بالإضافة إلى الأهمية التى يستمدّها هذا البحث ، بسبب قلة البحوث والدراسات الميدانية المتخصصة في هذا المجال في مكتبات الوطن العربى بشكل عام ، وفى مكتبات المملكة بشكل خاص ، وبذلك يعدّ إضافة علمية ، مستمدة من الواقع العملى في الأجهزة الحكومية بالمملكة ... ولا شك أنه سوف يتيح لكل من المدير والموظف والمدرب والمتدرب والباحث في هذه الأجهزة وغيرها فرصة التعرف على المعوقات التي تعوق العمل في مجال السكرتارية ، والاستفادة من الحلول المقترحة لها ، مما يسهم في الارتقاء بمستوى العمل الإدارى المساعد له .

أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى تحقيق جملة أهداف أهمها مايأتى :

١ – تحديد معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية ، وإيجاد الحلول الممكنة لها .

٢ – تنمية الوعي الوظيفي بأهمية السكرتير ، والدور المعاون الذي يقوم به ، وخاصة لدى المديرين فى الأجهزة الحكومية .

٣ – الخروج بمقترحات وتوصيات تهدف إلى التغلب على معوقات أعمال السكرتارية ، وترفع مستواها ، ومستوى القائمين بها في الأجهزة الحكومية بالمملكة .

وتحقيق الأهداف السابق ذكرها يحقق الفوائد الآتية :

١ – رفع مستوى أداء العاملين في مجال السكرتارية .

٢ – تذليل المعوقات التي تواجه العاملين في مجال السكرتارية .

٣ – إبراز أهمية الدور الإدارى المعاون الذي يقوم به السكرتيرون في الأجهزة الحكومية .

٤ – تنمية الوعي لدى بعض المديرين بالدور الإدارى المعاون الذي يقوم به السكرتير في الأجهزة الحكومية .

٥ – مساعدة الجهات المعنية بتدريب القوى العاملة بالمملكة على تحديد احتياجات التدريب التي يتطلّبها عمل السكرتيرين في الأجهزة الحكومية .

٦ – الكشف عن المهام التي يمارسها السكرتيرون في الأجهزة الحكومية .

٧ – مساعدة الباحثين والمختصّين في مجال الإدارة المكتبية للمساهمة في إثراء البحث العلمي الموجّه للعمل المكتبي .

حدود البحث :

ينطلق هذا البحث مما يأتي :

١ – يقتصر هذا البحث على كشف معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية ، والتي تعترض سير أعمالها والقائمين بها ، وعليه فإنّه من خلال الأعراض الظاهرة يمكن التعرف على الأسباب التي تؤدّي إلى معوقات أساسية للسكرتارية الفعالة في هذه الأجهزة .

٢ – إنّ هذا البحث سوف يقتصر على كشف تلك المعوقات من وجهة نظر فئتين (كعيّنة) فى الأجهزة الحكومية فى مدينة الرياض وحدها ، وكذلك من وجهة نظر فئة ثالثة أخرى ، وذلك خلال الفترة من ١٤١٣/١١/١هـ الى ١٤١٤/٤/٣٠هـ ، وهذه الفئات هي :

٢/١– الفئة الأولى : المديرون العامّون الذين لديهم سكرتيرون يقومون بأعمال إدارية معاونة فى مكاتبهم .

٢/٢– الفئة الثانية : السكرتيرون العاملون لدى المديرين المذكورين فى الفئة الأولى ، من المصنفة وظائفهم فى دليل تصنيف الوظائف الصادر من ديوان الخدمة المدنية عام ١٤٠٢هـ – المعمول به حاليا – ضمن مجموعة الوظائف الادارية المعاونة ونوعية الخدمات الكتابية ذات المراتب الوظيفية من (٤–١٣) .

٢/٣ – الفئة الثالثة : المراجعون المستفيدون من خدمات الفئتين السابق ذكرهما .

٣ – إنّ هذا البحث اقتصر على تحديد معوقات السكرتارية الفعالة فى الأجهزة الحكومية من خلال وجهة نظر المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية من الذكور فى الأجهزة الحكومية ، وذلك لصعوبة الاتصال بالأجهزة الحكومية التى يوجد

فيها عدد من النساء العاملات فى مجال السكرتارية ، وكذلك لقلة حجم تلك الأجهزة الحكومية ، ولرغبة الباحثَيْن أن يكون كشف مثل تلك المعوقات لمثل تلك الفئات عن طريق إحدى المختصات فى المجال نفسه .

٤ – قلة المصادر المتاحة فى هذا المجال (كتب مرجعية ، بحوث ، دراسات ميدانية) وخصوصا فيما يتعلق بالمملكة العربية السعودية .

أسئلة البحث :

يحاول هذا البحث الاجابة عن سؤالين رئيسيّين هما :

١ – ماهي معوقات السكرتارية الفعالة فى الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية ؟

٢ – ماهي الحلول الممكنة لمعوقات السكرتارية الفعالة فى الأجهزة الحكومية بالمملكة ؟

فرضيات البحث :

يقوم هذا البحث على الفرضيات الآتية :

١ – أن هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية حول ملاءمة استخدام اسم السكرتارية العامة للوحدات الادارية التى تقدم خدمات إدارية معاونة فى جهة العمل .

٢ – أن هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية حول ملاءمة الأسلوب التنظيمى للوحدات المعنية بتقديم خدمات السكرتارية العامة حسب جهة العمل .

٣ – أن هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين فى الأجهزة الحكومية ، حول تحديد مهام السكرتارية فى الأجهزة الحكومية .

٤ – أن هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين فى الأجهزة الحكومية حول وضوح أعمال السكرتارية الخاصة .

٥ – أن هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء مديرى الادارات فى الأجهزة الحكومية ، حول وضوح مدلول لفظ السكرتارية ، وذلك بحسب متغيرات جهة العمل ، وعدد السكرترين فى الجهة .

٦ - أنّ هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية ، حول مدلول لفظ السكرتارية وذلك بحسب متغيرات : جهة العمل ، الجنسية ، المؤهل العلمى ، العمر ، المرتبة ، عدد السكرتيرين فى الجهة .

٧ - أنّ هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين فى الأجهزة الحكومية ، حول وضوح مدلول كلمة السكرتير وذلك بحسب جهة العمل .

٨ - أنّ هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين فى الأجهزة الحكومية ، حول ندرة المؤهلين للعمل فى مجال السكرتارية .

٩ - أنّ هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين فى الأجهزة الحكومية ، حول أهمية التخصص فى أعمال السكرتارية .

١٠- أنّ هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين ، حول أهمية وجود السكرتيرين فى الادارات العامة .

١١- أنّ هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين فى الأجهزة الحكومية حول المعايير التى يتم بها اختيار السكرتيرين .

١٢- أنّ هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين فى الأجهزة الحكومية حول الأساليب المتبعة فى اختيار السكرتيرين .

١٣- أنّ هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين حول الفرص المتاحة للتدريب فى مجال السكرتارية .

١٤- معاملة جمهور المتعاملين لا تتم بصورة مرضية من قبل السكرتيرين .

التعريف بمصطلحات البحث :

فيما يأتى تعريف بالمصطلحات التى تكررت فى هذا البحث :

١ - الأعمال المكتبية : هى مجموعة الأعمال الإدارية المساعدة للمديرين ، التى تؤدَّى في المكاتب مثل : أعمال السكرتارية ، الاتصالات ، النسخ ، حفظ المعلومات ، الاختزال ... وغيرها .

٢ - إدارة معاونة : هى الوحدات الإدارية المسؤولة عن تقديم الأعمال المكتبية للجهاز الحكومى مثل : مركز الاتصالات الإدارية ، مركز النسخ ، مركز المحفوظات ، إدارة الخدمات المكتبية ، أو لمديرين معيّنين مثل : مكاتب سكرتارية الإدارات العليا .

٣ – إدارة خدمات مساعدة : ويقصد بها كل من الأعمال المكتبية ، والإدارة المعاونة .

٤ – الأجهزة الحكومية : هى الوزارات ، المؤسسات العامة ، المصالح ، الهيئات الحكومية الرسمية .

٥ – مديرو مكاتب : هم الأشخاص الذين يتولّون الإشراف الإدارى على مكاتب أحد المسؤولين فى الأجهزة الحكومية .

٦ – السكرتير: هو الشخص الذين يتولى أعمالا مكتبية فى مكتب أحد المسؤولين فى الأجهزة الحكومة .

٧ – أعمال السكرتارية : هى مجموعة الأعمال الإدارية المساعدة للمديرين .

٨ – السكرتارية العامة : هى الوظائف التى تتولى سكرتارية اللجان والمجالس ، وتحضير جداول الاعمال ، ومتابعة تنفيذ التوصيات والقرارات ، واجراء بعض الدراسات فى مجال العمل .

٩ – السكرتارية الخاصة : هى الوظائف التى تزاول أعمال سكرتارية أو إدارة أحد مكاتب المسؤولين الحكوميين ، وما يتبع ذلك من ترتيب المواعيد ، واستقبال الضيوف والزوار ، وتوجيه المعاملات ، والأعمال الأخرى ذات العلاقة .

١٠– السكرتارية المتخصصة : هى الوظائف التى تزاول أعمالا متخصصة (تعليمية ، طبية ، هندسية ، قانونية ... الغ) كجزء من أعمال السكرتارية الخاصة .

الفصل الثاني

الإطار النظري للبحث :

يتألف الإطار النظري لهذا البحث من تسعة بحوث هي :

 البحث الأول : مفهوم أعمال السكرتارية وتعريفها

 البحث الثاني : نشأة أعمال السكرتارية وتطورها

 البحث الثالث : أهمية السكرتارية والحاجة إليها

 البحث الرابع : الأسماء المختلفة لأعمال السكرتارية

 البحث الخامس : مهام (أعمال) السكرتارية

 البحث السادس : معايير وأساليب آختيار القائمين بأعمال السكرتارية

 البحث السابع : معوقات أعمال السكرتارية

 البحث الثامن : التدريب على أعمال السكرتارية

 البحث التاسع : نظرة إلى أعمال السكرتارية : الواقع والمستقبل

المبحث الأول : مفهوم أعمال السكرتارية وتعريفها :

تعَد أعمال السكرتارية من المهن الفنية والإدارية المساعدة التى يتطلبها عمل كلّ منشأة إدارية ، وهدفها الأساس مساعدة المديرين على تهيئة البيئة الإدارية التى تمكنهم من التفرغ التام للأعمال المكتبية التى يتكرر حدوثها يوميا فى المكتب ، وللمهام الإدارية التى تتطلب وقتا أطول للتفكير والابداع كالتخطيط واتخاذ القرارات وغيرها من متطلبات الإدارة الحديثة .

وكلمة سكرتارية أو سكرتير تدور حولها اختلافات كثيرة ؛ فمثلا يعرّفها قاموس "لاروس" الفرنسى بأنها مشتقة من الكلمة الفرنسية Secretaire ويشتق منها لفظ Secretariat ؛ أي أمانة سرّ ، وهي فى الأصل من كلمة Secret أي السرّ ، وتعني الشخص المكلف بالتحريرات والمراسلات الخاصة بأحد الرؤساء ، كما يطلق اللفظ على أنواع من الوظائف فى الحكومة الفرنسية . (٣)

ويعرّف «عودة» (١٩٨٧م) السكرتارية بأنها أمانة السرّ ، وتعنى جهازًا إداريًا مكلّفًا بعملية ذات طابع مهمّ أو خاص أو سرّي ، كما يعرّف «سكرتير» بأنه أمين السر أو كاتم السر ، وذلك للدلالة على الموظف الذى يعاون أحد الرؤساء ويخصّه هذا الرئيس بالثقة التامة ، ويعتمد عليه في إنهاء كثير من الأعمال الخاصة والمهمّة والسرية . (٤)

ويعرّفها قاموس «أكسفورد» الأمريكى بأنها القسم الإدارى الذى يتولى الأعمال الادارية فى جهاز التنظيم ككلّ ، أو الموظف أو المكتب المختص بأعمال السكرتارية العامة فى الجهة الحكومية . (٥)

كما يعرِّف (قاموس اكسفورد) السكرتير بأنه الموظف المعين لمساعدة أحد الرؤساء فى أعمال التحرير ، والمراسلات ، والأعمال الكتابية ، والحصول على المعلومات ، والأمور السرية الأخرى ، وتولّي أعمال النسخ ، وإعداد المراسلات ، وحفظ الأوراق . أو الموظف المختص بالأعمال التجارية فى قطاع الأعمال ، كما يطلق هذا الاسم على بعض المناصب الإدارية العليا كالوزير ، وكيل الوزارة ، الوزير المفوض . (٦)

ويعرّف كل من (رمضان ، القوصي) كلمة السكرتير بأنها مشتقة من الكلمة الانجليزية Secretary وأصل الكلمة هو Secret أي السرّ ، وهي تشير إلى النواحي السلوكية فى عمل السكرتير ، كما يعرّفان السكرتارية بأنها تلك الأعمال التى تقدّم

الخدمات للمدير أو للمؤسسة ككل فى مجالات حفظ الملفات ، واستقبال وإرسال المكالمات الهاتفية ، وتصدير البريد ، والنسخ ، واستقبال الزوّار والمراجعين ، وتنظيم المواعيد لمقابلة المدير ... الخ . (٧)

ويعرّفها (قاموس وبستر) الإنجليزى بأنها ترجمة لفظية (حسب النطق) لكلمة أجنبية من أصل لاتينى " Secretariat " وتعني المكان الذى يزاول فيه السكرتير أعماله المكتبية ، والموظفين المكتبيين ، أو الجهة التى تتولى الشؤون الادارية فى المنشأة . (٨)

ويذكر (دليل ويبستر) أنّ السكرتارية (١٩٨٩م) كلمة لاتينية الأصل وأنها مأخوذة من الكلمة Secretarius وأنها تعنى الموظف السرّي الذى يحفظ المعلومات ، ويتمتع بثقة رئيسه ، وأنّه لم يحدث عليها تطور كبير ، لكن أدوات تنفيذها تغيرت على مر السنين . (٩)

وتعرّف لاسي جيننق (١٩٨١م) السكرتارية بأنّها الأعمال المساعدة التى تقدم للتنفيذيين فى المنظمات الادارية ، والتى تتطلب قدرا من المهارات والقدرات ، لتضطلع هذه المنظمات بالمسؤوليات دون إشراف مباشر ، وبهذا تم التفريق بين السكرتارية التنفيذية التى توجد فى المستويات الادارية العليا وبين السكرتارية التى تضطلع بمهام إدارية مساعدة كأعمال الاتصالات والمعلومات . (١٠)

ويعرّفها عبدالعزيز توفيق (١٣٩٣هـ) بأنّها مشتقة من الأصل اللاتينى Secretarius ومعناها كاتب (Scribe or Notary) ، كما يعرّف السكرتير بأنه الشخص المؤتمن على أمور خاصة أو سرية ، والشخص المكلف بأن يكتب المراسلات ، والذى يحفظ السجلات ، أو الذى يقوم بمعاونة رئيس – قد يكون وزيراً ، أو وكيل وزارة ، أو مديراً عامًا ، أو موظفًا كبيرًا – على تنظيم وقته وعمله وأوراقه ، معاونة فعالة تساعده على أداء واجبه فى يسر وسهولة . (١١)

ويرى أبو الرُّب (١٩٨٧م) أنّ كلمة سكرتير تعنى " كاتم السر" أو "أمين السر" ، وأنها مشتقة من الكلمة الفرنسية (Secretaire) ومن الكلمة الانجليزية (Secretary) ، أمّا كلمة سكرتارية فتعني باللغة الانجليزية (Secretariat) ، ويعرّف السكرتير بأنه الموظف الذى يعاون أحد الرؤساء ، ويتمتع بالثقة التامة عند هذا الرئيس ، ويقوم ببعض الأعمال الخاصة والمهمّة والسرية ، ويرتب المواعيد ، ويستقبل الزوار والمراجعين ، ويتلقى المكالمات الهاتفية ، ويحفظ الأوراق والمستندات فى الملفات ، ويساعد الرئيس فى

تحرير الرسائل وإعداد التقارير . وقد بَيَّن أبو الربُّ أنّ لكلمة سكرتير عدّة دلالات هي : [١٢]

١ – سكرتير بمعنى موظف صغير ، وهو الذى يساعد أحد الرؤساء ، ويتمتع بثقته ، ويقوم بحفظ السجلات والمراسلات ، ويرتب المواعيد ، ويستقبل الزوار ، ويمثله السكرتير فى مكتب الوزير ، وسكرتير مدير شركة ، وسكرتير الطبيب ... الخ .

٢ – سكرتير عام أو أمين عام بمعنى أعلى سلطة إدارية ، وهى التى تطلق على بعض الوظائف فى كثير من الدول والتنظيمات لتعني أعلى سلطة إدارية فى المؤسسة أو التنظيم ، مثل سكرتير عام الأمم المتحدة ، أمين عام جامعة الدول العربية .

٣ – سكرتير بمعنى وزير أو وكيل وزارة ، وهي تستعمل في بعض الدول الغربية بهذا المعنى ، مثل سكرتير الدفاع ، وسكرتير الخارجية .

٤ – سكرتير بمعنى مستشار ، وهي تطلق على من يعيّنه بعض الملوك ورؤساء الجمهوريات من موظفين يؤدون بعض المهام الاستشارية ، مثل مستشار الرئيس للأمن القومى ، مستشار الرئيس للشؤون الخارجية ، المستشار الخاص للملك .

٥ – سكرتير بمعنى رتبة عالية مثل السكرتير الأول في وزارة الخارجية .

وقد عرّف دليل تصنيف المهن العربية (١٩٧٥م) السكرتارية بأنها تطلق على المهن التى يقوم بها السكرتير لمعاونة رئيسه وتخفيف الأعباء الروتينية عنه ، كالقيام بتسجيل المواد المملاة أو المكتوبة بالاختزال باللغة العربية أو باللغات الأجنبية ، والكتابة على الآلة الكاتبة الإفرنجية ، وتحديد المواعيد للذين يطلبون مقابلته ، وتذكيره بها عند حلولها ، وعرض البريد اليومى عليه ، ومسك السجلات الخاصة بمكتبه ، والرد على الاستفسارات والمكالمات الهاتفية وطلبها ، وتشغيل الأجهزة المستخدمة لإرسال واستقبال الرسائل . [١٣]

ويعرّف (قاموس الإدارة العامة) (١٩٧٥هـ) السكرتارية بأنها نشاط يقوم به السكرتيرون يتعلق بحفظ السجلات والمراسلات ، وأعمال أخرى فى مكتب الوزير أو مدير الدائرة أو المنظمة . أو الأمانة العامة لمنظمة كبرى ، كأمانة الأمم المتحدة ، أو الأمانة العامة لجامعة الدول العربية . [١٤]

ويعرفها دليل تصنيف الوظائف الصادر من الديوان العام للخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية عام ١٤٠٢هـ بأنها الوظائف الإدارية المعاونة التى تمارس ضمن

المجموعة النوعية للخدمات الكتابية ، وقد صنّفها فى الفئات الآتية : [١٥]

١ - مجموعة فئات وظائف السكرتارية الخاصة : وهى الوظائف الإدارية المعاونة التى تزاول أعمال سكرتارية مكاتب المسئولين الحكوميين ، وما يتبع ذلك من ترتيب المواعيد ، واستقبال الضيوف والزوار ، وتوجيه المعاملات ، والأعمال الأخرى ذات العلاقة ، ويشترط لشغلها مؤهل الشهادة المتوسطة مع خبرة عملية .

٢ - مجموعة فئات وظائف السكرتارية العامة : وهى الوظائف الادارية المعاونة التى تتولى سكرتارية اللجان ، والمجالس ، وتحضير جداول الأعمال ، ومتابعة تنفيذ التوصيات ، والقرارات ، وإجراء بعض الدراسات فى مجال العمل ، ويشترط لشغلها مؤهل الشهادة المتوسطة مع خبرة عملية .

٣- سكرتارية الاختزال : وهى وظيفة إدارية معاونة ، ووظيفة خدمات مكتبية تتولى القيام بتحويل وكتابة المادة المسموعة أو المقروءة اختزاليا ، وترجمة المادة المختزلة الى مادة صحيحة يمكن قراءتها ، والقيام بالأعمال الأخرى ذات العلاقة ، ويشترط لشغلها مؤهل الشهادة المتوسطة مع خبرة عملية .

وأخيرا يمكن أن نوجز ما سبق من تعريفات للسكرتارية بأنها كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Secretarius وتعنى السرية فى العمل ، وقد اقتصرت هذه التسمية فى السابق على من يقوم بحفظ المعلومات ، ولكن ما حدث من تطور فى حجم الأعمال الإدارية بعد الحرب العالمية الثانية أو فيما يسمى بعصر النهضة ، جعل هذه التسمية تأخذ مفهوماً أكثر تطورا لتشمل العديد من المهام الإدارية المساعدة مثل : إعداد كافة أنوا ع الاتصالات المكتوبة كالتقارير والمذكرات والرسائل ... ، تنظيم الأوراق والملفات الخاصة بمكتب المدير، الرد على المكالمات الهاتفية ، إستقبال الزوار وتنظيم عملية دخولهم على المدير، جميع أعمال النسخ بما فيها إدخال البيانات ومعالجة النصوص بواسطة الحاسب الآلي ، الترتيب لسفر المدير وإعداد جداول الرحلات ، تنظيم الاجتماعات وتدوين المحاضر الخاصة بها ، الاختزال ، وغير ذلك من أعمال يومية فى المكتب . كما أنها كلمة تطلق على المكان الذى تزاول فيه الأعمال المكتبية ، وعلى الموظفين الذين يزاولون الأعمال الكتابية ، وكذلك على الجهة المسؤولة عن الأعمال الإدارية فى المنشأة .

نستخلص ممّا سبق أنّ وظيفة السكرتارية هى مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التى تؤدَّى فى منظمات الأعمال العامة والخاصة ، والتى تتمثل فى إدارة مكاتب المسؤولين لمعاونتهم ومساعدتهم فى ممارسة وظائف العملية الادارية من تخطيط وتنظيم وتنسيق وإشراف ورقابة وتوجيه لأعمال المكتب على أختلاف المستويات التنظيمية . وأن السكرتير هو الموظف الذى يقوم بمساعدة المديرين فى المنشأة ، ويقوم بمعاونتهم على تنظيم الوقت ، بالإضافة إلى القيام ببعض الأعمال المكتبية المعاونة ذات الطبيعة الروتينية ، كاستقبال المراجعين ، والمكالمات الهاتفية ، وتنظيم وحفظ الأوراق والملفات ، والاطلاع على الصحف اليومية ، وتلخيص ما تحويه من معلومات ذات علاقة بأعمال المديرين فى المنشأة ... الخ . [١٦]

المبحث الثانى : نشأة أعمال السكرتارية وتطورها :

نشأت أعمال السكرتارية فى القرن السادس عشر الميلادى فى بريطانيا ، وقد كانت تركز فى مهامها الأساسية على الخدمات الخاصة التى تتعلق بحفظ وصيانة الأسرار ، وكان لها عدد من الاشتراطات الأولية لممارستها ، وهو إجادة القراءة والكتابة ، وكان يؤديها فى العادة الرجال الذين تتوافر فيهم المناقب الاجتماعية من فضيلة وعفة وطهارة ، وذلك لأهمية أعمالها فى ذلك العصر ، وبعد (٣٠٠) سنة أى فى القرن التاسع عشر لم تتغيّر مكانة السكرتارية كثيراً ، لكن مهامها فى بداية ذلك القرن تغيّرت كثيراً بإضافة عدد من المهام المكتبية كعمليات المحاسبة ، ثم تطورت وفق ما أفرزته الثورة الصناعية ، فخرجت السكرتارية حينئذ من طور الخدمة الخاصة الى الاعمال المنظمة فى المنظمات الصناعية .

ومع نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين أثّر تعاظم الثورة الصناعية على أعمال السكرتارية وما تتطلبه من مواكبة للتجهيزات والتقنيات المكتبية لأداء مهام تتعلّق بأعمال الاتصالات وحفظ المعلومات ، وبذلك أصبحت مهام السكرتارية كثيرة وذات وضوح فى المنظمات الادارية ، وزاد الطلب على القائمين بمهامها ، مما أفسح المجال لدخول النساء فى هذا المجال (خلال القرن العشرين) ، واللاتى كن يقبلن فى هذا المجال من النساء لم يكنّ على مستوى عال من التعليم والقدرة على أداء أعمال السكرتارية ، فكنّ يؤدين أعمال السكرتارية بشكل مؤقت ، أى ليس عملا كاملا ، كما

أنه خلال هذا القرن تعاظم حجم المنظمات الادارية ، وزاد الطلب كثيرا على القائمين بأعمال السكرتارية .[١٧]

وخلال هذا القرن كانت نسبة النساء القائمات بأعمال السكرتارية الى الرجال فى بريطانيا مثلا كما يأتى :[١٨]

جدول رقم [١]
نسبة الاناث الى الذكور القائمين بأعمال السكرتارية
فى بريطانيا منذ عام ١٩٠٠م - إلى عام ١٩٧٩م

العام	النسبة المئوية
١٩٠٠م	٢٤٪
١٩١٠م	٣٤٪
١٩٢٠م	٤٧٪
١٩٣٠م	٥١٪
١٩٤٠م	٥٤٪
١٩٥٠م	٦٢٪
١٩٦٠م	٦٨٪
١٩٧٠م	٧٣٪
١٩٧٩م	٨٠٪

ومع نهاية هذا القرن ، وبسبب تعقّد أعمال المنظمات الادارية ، ازداد الطلب على السكرتيرين ، وتنوعت مهامهم ، وكان هناك حاجة الى تطوير السكرتارية وفق ما أفرزته الثورة الصناعية المتلاحقة ، لأنها أصبحت تمثل أهمية خاصة على مستوى أيّ تنظيم إدارى ، لما تمثله أعمالها من أعمال مساندة ومساعدة فى جميع المستويات الادارية ، وهكذا تَمَّ التوصل الى مفهوم الميكنة المكتبية .[١٩]



لقد عرفت الأعمال المكتبية بصفة عامة منذ القدم ، حيث أثبتت الاكتشافات الأثرية فى سوريا أن ملك مملكة البا ELBA قبل ٢٤٠٠ سنة قبل الميلاد قد استخدم حوالى (١١٠٠٠) شخص لإدارة وتسيير الأمور الإدارية والمكتبية للمملكة . وقد وجدت الآثار المتمثلة فى كتابات على قطع فخارية محفوظة على أرفف وأدراج خشبية داخل غرفة سميت "غرفة الأرشيف الملكية" مما يدل على أن المكتب القديم كانت له وظائف ونشاطات مكتبية تشبه الى حد كبير الوظائف والنشاطات المكتبية التقليدية التى تتركز فى استلام البيانات والمعلومات وتسجيلها وحفظها واستنساخها وتداولها .[٢٠]

ولقد كشفت دراسة قام بها لندبيرج LINDBURG (١٩٧٥م) عن وجود المكتب التقليدى قبل عام ١٨٧٠م ، وقد عمل فيه موظفون من الذكور واستخدموا ريش الطيور للكتابة ومحابر كبيرة ، وعن أن المراسلات كان لها موظفون متخصصون فى أعمال التحرير ، تلقوا تدريبا شاقا وطويلا فى هذا المجال ، فى بيئة مادية صعبة لم تتوافر فيها الإضاءة الصناعية والتجهيزات المكتبية كما هو الحال في عصرنا الحالي .[٢١]

وقد اَستطاع "لندبيرج" فى دراسته هذه تتبع أعمال ونشاطات المكتب عبر القرن الماضى ، حيث قسّمها إلى خمس فترات تاريخية ، تميزت الأعمال المكتبية في كلّ منها بخصائص معيّنة ، وفيما يأتى ملخص لكل فترة .[٢٢]

الفترة الأولى : (١٨٧٠م - ١٩١٠م)

تميزت الأعمال المكتبية فى هذه الفترة بمظهرين رئيسين هما توظيف الإناث فى مجال أعمال السكرتارية ، واعتماد الأعمال المكتبية بصفة عامة على الطرق اليدوية فى معالجة البيانات والمعلومات .

الفترة الثانية : (١٩١٠م - ١٩٣٠م)

فى هذه الفترة ظهرت حركة الادارة العلمية فى أمريكا بقيادة فريدريك تيلور (Taylor) ، وقد طبقت مبادىء وأفكار هذه الحركة فى المصانع ومشروعات الأعمال ، وظهر ما يسمى بالإدارة الصناعية ، وإدارة الأعمال ، وامتدت فيما بعد لتشمل المكاتب ، فدخلت الآلات المكتبية كالآلة الكاتبة ، والحاسبة ، وسحب



الإستنسل ... الخ كبدائل للوسائل والطرق اليدوية فى معالجة البيانات والمعلومات وأداء بعض الأعمال المكتبية الأخرى ، وقد أدى ذلك فيما بعد الى تطور ما يسمى اليوم "بالإدارة المكتبية" أو "بالأعمال المكتبية"، أو "بأعمال السكرتارية" كفرع مهم من فروع علم الإدارة .

الفترة الثالثة : (١٩٣٠م - ١٩٤٥م)

لقد ساد العالم فترة طويلة من الركود والكساد الاقتصادى فى الثلاثينيات، ثم أتت الحرب العالمية الثانية ، فتركت وراءها المزيد من المشاكل والأعباء الاقتصادية والاجتماعية ، مما دفع دول العالم الى البحث عن سبل جديدة لزيادة الإنتاج ورفع كفاءة العاملين ، والاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية فى مختلف المجالات ، ومنها مجالات الأعمال المكتبية كعامل مساعد فى أداء الأعمال الأخرى .

الفترة الرابعة : (١٩٤٥م - ١٩٧٠)

انشغل العالم منذ بداية هذه الفترة فى إيجاد السبل لحل المشكلات والأوضاع الصعبة التى خلفتها الحرب العالمية الثانية ، فاجتهد الإنسان كثيرا لزيادة الإنتاج فى مختلف الميادين ، ودخلت الأعمال المكتبية فى هذه الفترة مرحلة التقنيات الحديثة خصوصا فى الحاسبات الالكترونية لمعالجة البيانات والمعلومات ، وتطورت بسرعة هائلة من حيث الأنظمة والتجهيزات . وقد تركت تلك التقنيات بتطوراتها المتلاحقة والسريعة آثاراً كبيرة على النشاطات التقليدية للمكتب .

الفترة الخامسة : (١٩٧٠م - حتى تاريخه)

شهدت هذه الفترة توسعا وتنوعا فى تطبيقات واستخدامات الحاسبات الالكترونية فى المجالات المكتبية ، كما شهدت تكاملا كبيرا بين التجهيزات الآلية المكتبية والحاسبات الالكترونية ، كربط المصوّرات الفلمية بأنظمة الحاسبات (C.D.M) ، كما ربطت الأجهزة الهاتفية بأنظمة الكترونية تستطيع تقديم الخدمات المكتبية الهاتفية والتلكسية والبرقية عبر الأقمار الصناعية ولمسافات بعيدة . كما ظهرت فى هذه الفترة الأجهزة الالكترونية لنقل وتبادل الأوراق عبر خطوط الهاتف كجهاز الفاكسميل ، هذا

بالإضافة الى ظهور الالكترونيات الخاصة بمعالجة النصوص كأنظمة النسخ التلفازي ، وأجهزة التصوير الملون للأوراق والمستندات ، وغيرذلك مما نشهده اليوم من تقنيات حديثة غيرّت الكثير من وظائف ومباديء الإدارة المكتبية التقليدية .

ونستطيع أن نقول إنّ السكرتارية نشأت فى المملكة العربية السعودية مع نشأة الادارة العامة ، ثم أخذت فى التطور المنظّم خلال التنظيم الادارى الحديث الذى شهدته المملكة فى الفترة التى شملت الثمانينات والتسعينات من القرن الهجرى الرابع عشر (١٩٦٠- ١٩٨٠م) . (٢٣) حيث ارتفع عدد الوزارات والمصالح الحكومية ، وأنشئت المؤسسات العامة ، ثم استمرّ هذا التطور المنظّم الى أن تم اكتمال التنظيمات والهياكل الإدارية ، وبناء خطط التنمية الخمسية . (٢٤)

وبنظرة شمولية لنشأة وتطور أعمال السكرتارية فى المملكة يتضح أنها شهدت حقبة زمنية تتسم بالتطور فى مهامها ومسؤولياتها وفقا لمراحل تطور التنظيم الإدارى واحتياجات التنمية الإدارية . (٢٥)

الا أن التعريف العلمى الحديث للسكرتارية لم يعرف فى المملكة العربية السعودية الا من خلال عملية الاصلاح الادارى التى شهدتها المملكة عام ١٣٨٣هـ ، وقد تطور هذا المفهوم كثيرا بعد صدور دليل تصنيف الوظائف عام ١٣٩٤هـ ، حيث تضمن ست مجموعات عامة ، كانت وظيفة السكرتارية ضمن المجموعة الرابعة التي تعرف بالمجموعة العامة للوظائف الكتابية والادارية والمالية . (٢٦)

وفى تاريخ ١٤٠١/٤/٢٠هـ ، تم تعديل عدد المجموعات وأسمائها لتصبح عشر مجموعات عامة بموجب قرار مجلس الخدمة المدنية رقم (٤٤٠) ، اعتبارا من غرة محرم ١٤٠٢هـ ، حيث كانت وظيفة السكرتارية ضمن المجموعة الخامسة ، التى تعرف بالمجموعة العامة للوظائف الادارية المعاونة . (٢٧)

ونتيجة لتطور التنظيم الإدارى واكتمال بنيته وتجهيزاته ، وللأخذ بمباديء الإدارة الحديثة وأساليبها المتقدمة ، تطورت أعمال السكرتارية الى أن وصلت الى ماهي عليه الآن من تطور فى المفهوم والمضمون والتطبيق بشكل يضاهي الدول التي سبقت في هذا المجال .

المبحث الثالث : أهمية السكرتارية والحاجة إليها :

شهدت أعمال السكرتارية ، مع ازدهار عصر تقنيات المعلومات ، وتفجرها على المديرين من كل صوب ، اهتماما كبيرا ، وتطورت سواء من حيث المفهوم أو الخصائص أو النشاطات ، حتى استطاعت أن تواكب تغيرات ومتطلبات العمل الإدارى الحديث ، وأصبحت ركيزة أساسية فى هياكل التنظيم الإدارى يصعب الاستغناء عنها . (٢٨)

وقد ازداد دور السكرتارية أهمية نظرا لما يلعبه المكتب من أهَمية فى نشاطات المنظمات الإدارية ، وتتمثل هذه الأهمية فى : (٢٩)

١ – استقبال وتلقّي المعلومات .

٢ – تسجيل المعلومات .

٣ – ترتيب وتنظيم المعلومات .

٤ – التزويد بالمعلومات .

ولازدياد حجم الأعمال الادارية وتداخلها وتعدد أوجه نشاطات السكرتارية فى مجال العمل المكتبى ، وحاجة المديرين إلى جهود كبيرة لمتابعة سير العمل ، ظهرت أهمية الأعمال المكتبية المساعدة (أعمال السكرتارية) ، وظهرت قيمتها فى مساعدة المديرين وإعطائهم الوقت الكافى للتفكير فى السياسات العامة للمنظمة دون تبديد وقتهم فى أعمال مكتبية روتينية . (٣٠)

وقد بيّنت الدراسات التى تناولت احتياجات المنشآت بالتحليل والتقويم أن أعمال السكرتارية تتعاظم أهميتها يوما بعد يوم وتزداد الحاجة إليها ، وأنّها أصبحت تؤدى دورا مهمّاً وحساسا ، فالسكرتير يطلع أحيانا على أسرار المنشأة ، وتمر عليه المذكرات والتقارير المختلفة ، بل يتعدى ذلك إلى معرفة ما هو شخصى عن المديرين .

وتأكيدا لأهمية السكرتارية ، أظهرت دراسة قامت بها مجلة السكرتيرالامريكية (١٩٩٢م) أن هناك زيادة فى متوسط رواتب السكرتيرين فى الولايات المتحدة الامريكية وكندا عام ١٩٩٢م عن العام السابق له ، تتراوح ما بين (٣–٧٪) نتيجة لزيادة الطلب على السكرتيرين وصعوبة الحصول عليهم . (٣١)

كما أظهرت الدراسة نفسها أن السكرتيرين التنفيذيين يتقاضون أعلى رواتب فى كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا ومقدارها (١٩,١٣٦) دولاراً سنويًا فى الولايات المتحدة ، و (٢٢,٢٥٦) دولارا فى كندا ، ويليهم فى الرواتب مدخلو البيانات (١٧,٤٢٠) دولاراً في السنة ، ثم موظفو الحسابات (١٦,٤٨٤) دولاراً ، ثم السكرتيرون فئة (أ) (١٦,٤٣٢) دولاراً ، وأخيرا السكرتيرون فئة (ب) (١٤,٧١٦) دولاراً *. [٣٢]

كما أظهرت الدراسة نفسها أن أعداد السكرتيرين فى تنام مستمر حيث انه فى عام (١٩٨٥م) كان حوالى (٥٠٪) من القوى العاملة فى الولايات المتحدة الامريكية يعملون عملا مكتبيا ، وفى (١٩٩١م) ارتفع هذا العدد ليصل الى (٦٥٪) ويتوقع أن يبلغ فى عام (٢٠٠٠م) نسبة (٩٠٪) ، ويصرف أكثر من ترليون دولار لهذه الفئة من العاملين سنويا . وتحدد إحصاءات الولايات المتحدة الامريكية أنّ فيها (٣,٩) ملايين سكرتير مشمولين ضمن الاحصاءات السابق ذكرها ، وفى كندا تقدر الاحصاءات أن عدد السكرتيرين يزيد على (٣١٠,٠٠٠) سكرتير .

وفى دراسة أعدتها " ادارة العمال الامريكية " لحوالى ٤٠ مهنة لمعرفة نسبة النمو الوظيفى خلال الفترة ما بين (١٩٨٢م - ١٩٩٥م) تبين أنّ مهنة السكرتارية احتلت المرتبة الثالثة بنسبة زيادة بلغت (٢٩,٥٪) ، وأنّ وظائف الكتبة العامين احتلت المرتبة الرابعة بنسبة زيادة (٢٩,٦٪) . [٣٣] أى أنّ الوظائف التي احتلت المرتبة السادسة من بين الأربعين مهنة هى وظائف الأعمال المكتبية . وفى مجال الإعلان بيّنت الدراسة نفسها أنّ نسبة الاعلانات عن وظائف السكرتيرين زادت من عام ١٩٨٥م - ١٩٩٠م (٢٥٪) مما يعنى زيادة الطلب على أعمال السكرتارية .

وذكرت دراسة أخرى أعدها الاقتصادى جيرالد فاهى Gerald D. Fahey (١٩٨٥م) أنه فى احدى الولايات الامريكية بلغت زيادة الوظائف الجديدة للسكرتيرين (٦٠٠٠) وظيفة جديدة سنويا ، ويتوقع أن تصل فى نهاية عام ١٩٩٣م الى (١٢٠٠٠) وظيفة للسكرتيرين بنسبة زيادة عن عام ١٩٨٤م تصل الى (٢٨٪) .

* الدولار الأمريكى يساوي (٣.٧٥) ريالات سعودية .

وفى دراسة لتوزيع العمالة فى المملكة أعدتها الغرفة التجارية بالرياض (١٤٠٩هـ) بلغ عدد السكرتيرين السعوديين العاملين فى القطاع الخاص عام ١٤٠٨هـ (٣٤٧٢) سكرتيراً بنسبة (٢٠,٥٪) ، وغير السعوديين (١٣٤٦٨) سكرتيرا بنسبة (٧٩,٥٪) ، وفى عام ١٤٠٩هـ بلغ عدد السكرتيرين السعوديين (٣٣٠٨) سكرتيرين ، بنسبة (١٩,٨٪) ، وغير السعوديين (١٣٤٦٧) سكرتيرا ، بنسبة (٨٠,٢٪) ، أى أنه بلغ عدد السكرتيرين العاملين في القطاع الخاص من سعوديين وغير سعوديين (١٦٧٧٥) سكرتيرا .[٣٤]

وقد بيّنت إحصاءات الديوان العام للخدمة المدنية أنّ عدد وظائف القائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية حتى نهاية عام ١٤١٣هـ .* بلغ (٥٣١٩) وظيفة مشغولة بسعوديين ، ولعدم توافر إحصاءات دقيقة ، فانه يتوقع أن يكون عدد السكرتيرين غير السعوديين أكثر من ذلك . والجدول الآتى يوضّح ما ذكرناه :

المرتبة	شاغرة	وضع الوظيفة				المجموع
		السعوديون		غير السعوديين		
		رجال	نساء	رجال	نساء	
الرابعة عشرة	١٢	٢٤				٣٦
الثالثة عشرة	٩	١٨				٢٧
الثانية عشرة	١٢	٣٣				٤٥
الحادية عشرة	١٨	٦٨				٨٦
العاشرة	٦٩	٢٤٩	١			٣١٩
التاسعة	٩٣	٣٥٩	١	٢		٤٥٥
الثامنة	١٠٦	٦٣٠	٣		١	٧٤٠
السابعة	١٦١	٨٢٠	١٤	٥	٣	١٠٠٣
السادسة	٢٨٤	٨٦٨	٦١	٤٥	٧	١٢٦٥
الخامسة	١٩٤	٤٢٥	٢٠	٣٠	٢٧	٦٩٦
الرابعة	٢٦٨	٢٦٧	٣١	٢٥	٨	٥٩٩
الثالثة	٢٤	١٩		١		٤٤
الثانية	٣					٣
الأولى	١					١
المجموع	١٢٥٤	٣٧٨٠	١٣١	١٠٨	٤٦	٥٣١٩

* حصل الباحثان على هذه الاحصائية رسميا من ادارة العلاقات العامة بالديوان العام للخدمة المدنية .

ومن هذا الجدول يظهر أن أعمال السكرتارية تمثل أهمية قصوى ، لما تهدف اليه من تقديم الخدمات المكتبية المساندة ، ولما تؤديه من أدوار فعالة للمديرين تمكنهم من ممارسة عناصر العملية الادارية بفاعلية فى المنظمة الادارية مما يؤدى الى نجاح المديرين وبالتالى نجاح المنظمة .

المبحث الرابع : الأسماء المختلفة لأعمال السكرتارية ، وأسماء القائمين بها :

نظرا لشمولية الأعمال الإدارية ، واختلاف أنواعها ، وأسمائها ، ولارتباط أعمال السكرتارية بطبيعة أعمال المديرين ، فقد ظهرت أسماء وتصنيفات مختلفة لأعمال السكرتارية ، وللقائمين بها ، وفيما يأتى نذكر أهمها : (٣٥)

أولا - الأسماء المختلفة لأعمال السكرتارية :

١- السكرتارية العامة General Secretary

تطلق هذه التسمية على جميع الأعمال المكتبية وغير المكتبية المساندة لنجاح العملية الإدارية ، إبتداءً بأعمال السكرتير وانتهاءً بأعمال موظفي العلاقات ، وعمال الصيانة والخدمات .

٢ - السكرتارية الخاصة Private Secrerary

تطلق هذه التسمية على جميع الأعمال المكتبية التي تقدّم خدمات مكتبية معاونة للمديرين بشكل مباشر ودائم .

١/٢- السكرتارية التنفيذية Executive Secretary

تطلق هذه التسمية على الأعمال المكتبية التي تمارس فى المكتب ، بالإضافة إلى أعمال إدارية أخرى تعدّ فى الأصل من عناصر العملية الإدارية التى يمارسها المديرون . وتحمل هذه التسمية فى مضمونها مهمّات ومسئوليات أكبر مما تعنيه بعض أسماء السكرتارية الأخرى ، لأنّها تتطلب خبرة مناسبة مع قدرة ومهارة وكفاءة فى أداء الأعمال الادارية المختلفة ، وتتطلب مزيدا من البراعة في الأداء والالتزام ، وتتطلّب أيضًا التدريب المستمرلضمان النجاح فى القيام بها .

٣ - السكرتارية المتخصصة Specialized Secrerary

تطلق هذه التسمية على جميع الأعمال المكتبية المتخصصة التي تخدم مديرين فى مجالات عمل فنّي متخصص كالطب ، والتعليم ، والقانون ، وما فى حكمها، أو تخدم أهدافًا محددة أو مؤقتة تنتهى بانتهاء مدتها أو بتحقيق أهدافها، كالسكرتارية المؤقتة والجزئية وغيرها . وبإيجاز نعرض فيما يأتى تعريفا لبعض أسماء السكرتارية المتخصصة .

١/٣ - السكرتارية القانونية The legal Secretary

وهى الأعمال المكتبية التى تؤدّى فى المكاتب القانونية سواء فى المنظمات العامة أو الخاصة ، وتتطلب مزيدا من الدقة والسرعة ، لما تتمتع به من جوانب نظامية ، ولما تحتاجه من متابعة دقيقة ، واجراءات بيروقراطية معقدة ، وقضاء ساعات طويلة فى العمل .

٢/٣ - السكرتارية الطبية The Medical Secretary

وهى الأعمال المكتبية التى تمارس فى العيادات الطبية ، المستشفيات ، مراكز الرعاية الصحية ، العيادات الخاصة ، المختبرات ، منظمات التأمين الصحى ، الصيدليات ، مراكز الأبحاث الطبية ، وغيرها من المهن التى تتطلب معارف ومهارات طبية متخصصة .

٤ - السكرتارية الفنية The Technical Secretary

وهى الأعمال الفنية المتخصصة المساعدة للمديرين من عدد من المتخصصين الفنيين فى مختلف المهن ذات الطبيعة الفنية كالأطباء ، والمهندسين .

٥ - السكرتارية التعليمية The Educational Secretary

وهى الأعمال الادارية المساعدة التي تتم ممارستها فى الأجهزة والمؤسسات ذات الأهداف التعليمية أو التدريبية ، والتي تتطلب معارف ومهارات متخصصة فى المجالات التعليمية أو التدريبية كحفظ سجلات الطلاب ، وإعداد المراسلات ، وضبط عمليات القبول والتسجيل والجدولة ، ورصد النتائج وإدخالها فى الحاسب ، وغيرذلك من أعمال تخدم الإدارة التعليمية أو التدريبية .

٦ - السكرتارية الاعلامية The Secretary in Advertising. Radio and Television. Journalism. and The Arts

وهى الأعمال الادارية المساعدة التى تتم ممارستها فى الأجهزة والمؤسسات الاعلامية من اذاعة وصحافة وتلفزيون ومؤسسات إعلامية أخرى ، والتي تتطلب مزيدا من التعامل مع شرائح عامة فى المجتمع ، مما يتطلب بالتالى عدداً من المعارف والمهارات الإعلامية المتخصصة .

٧ - السكرتارية الحكومية The Secretary in Government

وهى الأعمال الإدارية المساعدة التى تخدم المديرين العاملين فى الأجهزة الحكومية ، وتتطلب معارف ومهارات مختلفة ، وخبرة فى مجال أعمال الحكومة وأنظمتها الادارية .

٨ - السكرتارية السياحية The Secretary in Travel

وهى الأعمال الادارية المساعدة التى تتم ممارستها فى أجهزة ومؤسسات ومكاتب السفر والسياحة ، والتى تتطلب المعارف والمهارات المتخصصة فى مجال السفر والسياحة ، من اتصالات ، ومواصلات ، وفنادق ، وأماكن سياحية ، وغيرذلك من أعمال ذات علاقة بأعمال السفر والسياحة .

٩ - السكرتارية المؤقتة The Temporary Secretary

وهى الأعمال الادارية المساعدة التى يتم ممارستها وفقا لما يتطلبه أداء هذه الأعمال فى المنظمات الادارية ، من جدولة زمنية لبعض المهام ، أو وفقا لما يخضع له القائم بتلك المهام من ارتباطات دراسية أو مرضية أو عائلية ، الأمر الذى يجعل هذه المهنة تقدّم فى وقت مؤقت وليس مستمرّاً ، ويشمل الأمر كذلك رغبة بعض الأفراد والمنظمات الادارية فى أن تقدّم بعضاً من الخبرات المكتبية لأفراد قبل التحاقهم بالعمل ، أو فى اعطائهم مرونة فى العمل كتدريب أوّلي للالتحاق بالمنظمة .

١٠- السكرتارية الجزئية The Part-time Secretary

ويقصد بها الأعمال الإدارية المساعدة التى تقدم لساعات قليلة محدّدة فقط فى العمل اليومي أو الاسبوعي أو في بعض الايام من كلّ أسبوع فى المنظمات المختلفة سواء كانت عيادات طبية ، أو مؤسسات تعليمية أو تدريبية ، أو منظمات صغيرة وأحيانا بعض المنظمات الكبيرة .

ثانيا - الأسماء الوظيفية للقائمين بأعمال السكرتارية :

نتيجة لتعدد أسماء وتصنيفات أعمال السكرتارية ، واختلاف مهامها ومفاهيمها ، فقد تعددت أسماء القائمين بها فى المنظمات الادارية ، ولاستمرار تطور تلك الاعمال فانه يتوقع أن يكون هناك أدوار أكثر للقائمين بها ، الأمر الذى يترتب عليه تغير مواقعهم وتبدل أسمائهم وفقا لاحتياجات كل منظمة ادارية .

وقد تضمن دليل تصنيف الوظائف الصادر من الديوان العام للخدمة المدنية فى المملكة العربية السعودية ، عدداً من الأسماء للقائمين بأعمال السكرتارية فى المنظمات الادارية ، وقد وردت ضمن "المجموعة العامة للوظائف الادارية المعاونة" ومنها : [٣٦]

١ - سكرتير :

وهو الموظف الذى يتولّى إدارة أحد مكاتب المسؤولين الحكوميين حيث يقوم بترتيب المواعيد واستقبال الضيوف وزوار الإدارة وتوجيه المعاملات ، إلى غير ذلك من الأعمال المكتبية التنفيذية الأخرى دون أن يتولى أيّة جوانب إشرافية .

٢ - مدير مكتب :

وهو الشخص الذى يتولّى إدارة أعمال مكتب المدير، ويتولى الإشراف عليه وعلى العاملين فيه ، وعلى ما يحويه من أجهزة وأدوات ، أى أن عمل مدير المكتب فى الغالب إشرافى لا تنفيذى ، ولديه مكتب سكرتارية متخصص يتولى القيام بأعمال السكرتارية .

٣ - مدير عام مكتب :

لا يختلف كثيراً عن «مدير مكتب» من حيث الإشراف ، إلاّ أنّ مدير عام المكتب يعمل لدى أصحاب مستويات إدارية قيادية عليا كالوزراء أو من فى مستواهم ، وتخوّل له صلاحيات تنفيذية كصلاحيات المدير العام ، بما فى ذلك صلاحية اتخاذ القرارات .

٤ - أمين عام :

وهى تسمية عربية مرادفة للسكرتير العام ، وتطلق على من يعملون فى مستويات إدارية عليا . كأمين عام رابطة العالم الإسلامى ، وأمين عام جامعة الدول العربية ، وسكرتير الأمم المتحدة ... وغيرها .

وهناك تسميات أخرى للقائمين بأعمال السكرتارية توجد فى المنظمات الادارية خصوصا فى المستويات الادارية العليا، وقد أشار إليها دليل أنظمة ولوائح وتعليمات الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية وهى : (٣٧)

١- سكرتير خاص :

وهو الشخص الخاص الذى يختاره الرئيس لتولى الأعمال التنظيمية الخاصة به سواء أكانت فى العمل أم فى غيره .

٢- سكرتير سري :

وهو الشخص الذى يختاره الرئيس لتولى الأعمال السرية من نسخ وتداول وحفظ ... ولا يختلف عن السكرتير العادى إلاّ بأداء الأعمال ذات الطابع السرى .

وقد قسّمت جمعية الادارة القائمين بأعمال السكرتارية إلى ثلاث فئات هي كما يأتى : (٣٨)

١ - سكرتير فئة (أ) :

وهو الموظف الذى يمارس واجبات مكتبية محدودة ، فى شركة أو مؤسسة صغيرة ، أو يعمل لدى مدير أو استشارى أو مشرف فى الإدارة الوسطى بشركة أو مؤسسة كبيرة ، وتشمل واجباته ما يأتى :

١/١ - أعمال التلخيص .

٢/١ - أعمال الاختزال .

٣/١ - إملاء الرسائل .

٤/١ - استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها .

٥/١ - تدوين الملاحظات وعمل المواعيد .

٦/١ - عمل حجوزات واجراءات السفر .

٧/١ - المراسلات بكافة أنواعها .

٨/١ - تنظيم الملفات والأوراق .

ويتطلب عمله معرفة سياسات المنظمة الادارية ، ويتوافرلديه مهارات فى السكرتارية والأعمال الادارية .

٢ - سكرتير فئة (ب) :

وهو الموظف الذى يمارس أعمالا مكتبية عامة فى المنظمات الادارية الصغيرة ، ومن مهامه القيام بتلقى التعليمات الواردة اليه عن طريق الملاحظات المكتوبة أو عن طريق أجهزة الاملاء ، ثم يقوم بتحريرها بدقة ، ويقوم باستقبال المكالمات الهاتفية وفرزها ، ويقوم بجدولة مواعيد المدير ، وتنظيم ترتيبات السفر ، والاجابة عن المراسلات الروتينية الواردة إلى مكتب المدير ، وحفظ الأوراق والملفات المهمّة وفق نظام حفظ معين .

٣ - السكرتير التنفيذى :

وهو الموظف الذى يمارس أعمالاً مكتبية عامة غير محددة فى الغالب ، فى مجالات الادارة المتوسطة ، ويعمل لأكثر من شخص ، وتشمل مهامه العمليات ذوات الخصوصية السرية ، والمراسلات ذوات الموضوعات المعقدة ، وهذا العمل يتطلب المعرفة الجيدة بنظم وسياسات العمل ، وبالمؤسسة التى يعمل بها ، ويمارس السكرتير التنفيذى أعمال السكرتارية فى مستويات إدارية عليا ، وتقع عليه مسؤولية كبيرة تجاه الاعمال التى يتولاها ، وتشمل مهامّه كافة الأعمال الإدارية الروتينية التى تشغل وقت المدير ، ويشترط فى السكرتير التنفيذى أن يكون ملمّاً بنظم وإجراءات وسياسات المؤسسة التى يعمل بها ، وأن يكون لديه مؤهل علمى عالٍ فى مهارات السكرتارية والادارة .

البحث الخامس : مهام (أعمال) السكرتارية :

لا يوجد هناك تحديد دقيق وواضح لمهام السكرتارية ، نظرا لطبيعة عملها (كمساعدة) ، إلا أنّ هناك عدداً من المهام العامة التى تمثل أساسيات بالنسبة لوظيفة أيّ سكرتير وهى كما يأتى : [٣٩]

١ - استقبال واستلام البريد الوارد للادارة .

٢ - معالجة البريد الوارد .

٣ - إعداد المعاملات الصادرة .

٤ - ترتيب مواعيد الزائرين .

٥ – استقبال الضيوف والزوار والمراجعين وتنظيم دخولهم .

٦ – استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها .

٧ – طلب المكالمات الهاتفية للمدير .

٨ – نسخ الخطابات .

٩ – تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير .

١٠– التنظيم والترتيب للاجتماعات .

١١– التنظيم والترتيب للسفريات .

١٢– استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .

١٣– حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .

١٤– اختزال الرسائل .

١٥– القيام بأعمال التلخيص والاختصار .

١٦– إبلاغ الأوامر والتعليمات .

١٧– متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات .

١٨– الإشراف على أعمال المكتب .

وبسبب تعدّد وتنوع المهام والأعمال للقائمين بالسكرتارية فقد قسّمها كايد (بدون تاريخ) إلى أعمال وواجبات أساسية وأعمال وواجبات ثانوية . [٤٠] ، وقسمها عبداللطيف وزنداح (١٤٠٨هـ) إلى واجبات ومسئوليات إدارية وواجبات ومسئوليات فنية . [٤١] ، وأطلق عليها على والسيد (١٩٨٠م) الخبرات والمهارات الضرورية. [٤٢] ، كما أطلقت عليها الغرفة التجارية الصناعية (١٤١٢هـ) الخصائص المهنية . [٤٣]

ونظراً لوجود أعمال السكرتارية فى أى تنظيم إدارى فإنّ السكرتيرين يعدّون مسؤولين مسؤولية مباشرة عن مساعدة الموظفين فى تنظيم أداء أعمالهم ، كما أن مهام القائمين بالسكرتارية تتطلب عدداً من المهارات والخبرات والقدرات لأدائها بفاعلية وكفاءة . [٤٤]

البحث السادس : معايير وأساليب اختيار القائمين بأعمال السكرتارية :

كى تتم تأدية أعمال السكرتارية بفاعلية وكفاءة ، يجب أن يتم اختيار السكرتيرين بناءً على معايير موضوعية ، وأساليب عملية تكفل الاختيار السليم للسكرتير ، مع ضرورة تطبيق متطلبات التوظيف الحكومية والخاصة ، وتعرف هذه المعايير فى بعض الأحيان بالصفات العلمية ، والشخصية ، والعملية . [٤٥]

وهناك الكثير من المعايير (الشروط) التى يجب التركيز عليها عند اختيار السكرتيرين للعمل ، وهناك معايير أو شروط تعدّ ذات أهمية وتفضيل على غيرها ، لأنها تتناسب مع ما تتطلبه أعمال السكرتارية وفقا لتطورها وتطور أعمالها فى الوقت الحاضر فى المنظمات الادارية فى المملكة العربية السعودية ، وهذه المعايير (الشروط) التى يجب التركيز عليها هى :

١ - القدرات والمهارات :

ويقصد بها مدى توافر القدرات والمهارات التى يستطيع عن طريقها السكرتير أداء مهام السكرتارية بكفاءة وفاعلية ، وتتعدد تلك المهارات وفق مهام السكرتارية المختلفة ، وتتداخل فيها مهارات التحدث ، والكتابة ، والقراءة ، والانصات ، والتفكير .

٢ - الرغبة :

وهى توفّر مجموعة من الحوافز التى تدفع الشخص إلى العمل في مجال السكرتارية وممارستها كمهنة .

٣ - الخبرة :

وهى توفر مجموعة من المعارف والمهارات والقدرات المكتسبة من ممارسة بعض الإعمال الادارية .

٤ - المؤهل :

وهو المستوى العلمى العام والمتخصص فى مجال السكرتارية ، الذي يحصل بموجبه الشخص على شهادة رسمية من جهة معترف بها .

٥ - المعارف العامة :

وهى المعارف المكتسبة ، التى تفيد الموظف في تنفيذ أعماله الادارية .

ونجد على سبيل المثال أن المعارف والقدرات والمهارات التى يجب أن تتوافر فى السكرتير هى ما يأتى :

- المعرفة بأعمال الجهة الحكومية وبمسؤولية الرئيس .
- المعرفة بالطرق المكتبية وكيفية ممارستها .
- المعرفة بالطرق والأساليب الادارية الحديثة فى مجال أعمال السكرتارية .
- القدرة على إيجاد علاقات عمل فعّالة مع الآخرين ، وعلى المحافظة عليها .
- القدرة على المحافظة على سرية العمل .
- القدرة على اتباع التعليمات الشفوية والكتابية .

كما أنه يجب أن يكون اختيار السكرتيرين مبنيًا على أساليب علمية مختلفة تكون قادرة على كشف قدرات ومعارف ومهارات المتقدمين لاعمال السكرتارية ، على أن تستند هذه الأساليب إلى معايير موضوعية ومحايدة . وأهم الأساليب التى يجب مراعاتها عند اختيار المتقدمين للعمل فى مجال السكرتارية الأساليب الآتية :

١ - المقابلة الشخصية :

وهى إحدى أساليب اختيار الموظفين سواء كانوا سكرتيرين أو غيرهم ، وتتم عن طريق لجنة أو عضو واحد فقط ، وعن طريقها يتم التعرف على بعض الجوانب الرئيسة للمتقدم من صفات وسمات لا يمكن قياسها باختبارات أخرى .

٢ - الاختبارات الموضوعية :

وهى مجموعة من الاختبارات التى تهدف إلى قياس معلومات السكرتير عن الوظيفة المتقدم اليها ، والتى تتضمن أيضا بعضا من الاختبارات العامة ، أو قياس مهارة السكرتير فى أداء بعض أعمال السكرتارية ، ويطلق على هذه المجموعة من الاختبارات اختبارات القدرات والاستعدادات . [٤٦]

٣ - اختبارات تحديد القدرات والمهارات :

وهى تلك الاختبارات التحصيلية التى تركز فقط على قياس القدرات والمهارات لدى المتقدم لوظيفة السكرتارية ، دون التطرق لأية معلومات تحصيلية عامة ، وذلك مثل : نسخ المراسلات ، تحرير المذكرات ، تشغيل الأجهزة .. الخ .

البحث السابع : معوقات أعمال السكرتارية :

على الرغم من نجاح مهنة السكرتارية فى بعض المنشآت فى تحقيق أهدافها ، وعلى الرغم من مواكبتها لمتطلبات الأعمال الإدارية للمدير المعاصر ، وازدياد الثقة فيها وبالتالى ازدياد الطلب عليها ، فقد ظهرت في الأجهزة الحكومية بعض المعوّقات التي تحدّ من كفاءتها ، وفيما يأتي أهم هذه المعوّقات : [٤٧]

١ - كثرة الأعمال المكتبية :

أوجد تعدّد الأعمال المكتبية واختلافها فى المنظمات الادارية بسبب اختلاف أنشطتها وحجمها ومهامها ونظرة المديرين إليها ، نوعا من البيروقراطية السلبية التى تعيق الاجراءات ، وتزيد روتينية العمل ، وهذا مخالف لما تهدف اليه الأعمال المكتبية من تسهيل وتبسيط إجراءات العمل وسرعة إنجازه .

٢ - زيادة عدد القائمين بالأعمال المكتبية :

تمَّ تقسيم أعمال المكتب إلى عدة مهام وظيفية تخصصية كالناسخ ، وموظف الاتصالات ، والمحفوظات ، والسكرتير ، ومدير المكتب ... الخ وهذا التقسيم خلق لدى القائمين بالأعمال المكتبية نوعا من فقدان الثقة بالنفس ، وخلق نوعا من الازدواجية في العمل ، وكذلك خلق إحساساً بالتفرقة الوظيفية في الحوافز والبدلات ... وبالتالى أدّى إلى ظهور صور أخرى من عدم الحماس واللاّمبالاة أثّرت بدورها على سمعة المكتبيين من حيث التسيب وقلة الانتاجية وعدم الكفاءة .

٣ - انتفاء صفة المساندة والمساعدة فى العمل المكتبى :

كثيرا ما أصبح العمل المكتبى فى بعض المنظمات الادارية هدفا فى حد ذاته ، وذلك نتيجة لاستقلاليته عن بعض الأعمال الأخرى كالشؤون الادارية والعلاقات العامة ... . مما

أفقد العمل المكتبي هويّته الأساسية وهي مساعدة المديرين مكتبيًا ، أي أنّ الأعمال المكتبية أصبحت فى بعض الأحيان إدارات هى نفسها تحتاج الى مساعدين .

٤ - تعقد اجراءات العمل المكتبى :

نظرا لكون الأعمال المكتبية تخدم المديرين فى الأساس، فإنها تتأثر كثيرًا بالتنظيمات الإدارية وإجراءات العمل فيها ، ولأن التنظميات الإدارية مختلفة ، وفى بعض الأحيان ذات إجراءات طويلة ، فإنّ ذلك يؤدّى إلى تعقيد إجراءات العمل المكتبى ، الأمر الذى أوجد صعوبة فى تقويم كثير من الاعمال المكتبية التى يقوم بها السكرتيرون .

٥ - سوء تنظيم الأعمال المكتبية :

تعانى الأعمال المكتبية فى المنظمات الإدارية من سوء التنظيم ، لأنّها تخضع لكثير من الاجتهادات التنظيمية التى تسهم كثيرا فى إعاقتها عن القيام بالدور المطلوب ، فهى تنظيميا إما مطلقة بلا تنظيم ، أو مقيدة بتنظيم مركزى يجعل أداءها غير منظم ، أوبطيئا وغير فعال . وحتى تلك التى تخضع لتنظيم إدارى لا مركزي تحت إشراف مركزي لا تحظى بالإشراف المناسب .

٦ - الاعتقاد الخاطىء بأن الأعمال المكتبية يمكن أن يقوم بها شخص واحد :

يعتقد بعض المديرين أنه ليس هناك ضرورة للقدرات والمهارات التى يجب توافرها فى أداء العمل المكتبى ، لأن تلك المهارات من السهولة والبساطة بحيث يمكن أن تكتسب خلال أداء العمل ، وقد تسبب هذا الاعتقاد فى خلق معوقات فى عمليات شغل تلك الوظائف ، وفى تقديم الأعمال المكتبية الفعالة .

٧ - تكاليف الأعمال المكتبية :

تكاليف الأعمال المكتبية كبيرة بسبب كثرتها وتنوعها وتعدد تجهيزاتها ، فهى تتطلب هواتف متطورة ، وحاسبات ، وفاكسات ، وتلكسات ، وشبكات اتصالات ... كما أنّ الأمر لا يقف عند هذا وحسب ، بل يتطلب متابعة مستمرة للتطورات السريعة الحديثة فى مجال العمل المكتبى . ومن المؤكد أن المنظمات التى لديها إمكانيات محدودة ماديا أو بشريا ، لا يمكنها تقديم أعمال مكتبية فعالة تحقق الهدف الإدارى المنشود منها .

وقد أظهرت نتائج دراسة لجمعية السكرتيرين الدولية (١٩٩٢م) اشترك فيها حوالى (١٠٠٠) سكرتير من ممتهنى السكرتارية فى دول مختلفة من العالم أن أعمال السكرتارية والقائمين بها يواجهون المعوقات الآتية :

١ - التعويض غير العادل :

عدم زيادة رواتب السكرتيرين مع زيادة المؤهل أو الخبرة العملية التى يكتسبها السكرتير أثناء فترة عمله ، حيث انّ الرواتب تخضع لإمكانات المنظمة الاقتصادية ، بمعنى أنه من المفترض أن يزيد راتب السكرتير كلما عمل مع مدير فى مستوى إدارى أعلى ، أو أوكلت له مهام مكتبية إضافية . فمثلا السكرتير التنفيذي قد يعامل كسكرتير من فئة (أ) أو فئة (ب) والعكس صحيح . كما أنّ المنظمات تطلق كلمة سكرتير على كل موظف مكتبى (كاتب) وهذا بدوره خلق إحباطا فى نفوس السكرتيرين جعلهم يتقاعسون عن أداء دورهم المؤمل منهم ، كما دفع البعض منهم الى الابتعاد عن هذه المهنة .

٢ - النظرة الدونية :

لا يزال هناك نظرة دونية للسكرتيرين ، وخاصة للرجال منهم ، حيث ساد الانطباع الخاطئ بأن مهنة السكرتارية مهنة نسوية فى دوائر الأعمال ، وأنّ أعمال السكرتارية لم تحدّد بمهام معينة ولم تعرّف بعد ، وأن الخبرة السابقة مع سكرتيرين غير مؤهلين وفي الوقت نفسه هم أكفاء لا يزال يسيطر على كثير من عقول الناس ، كماأنّ هناك تقليلاً من المكانة والدور من طرف السكرتيرين أنفسهم وبخاصة أولئك الذين لم يفهموا بعد ما عليهم من واجبات لأسباب تنظيمية أو اجرائية فى المنظمات التى يعملون بها أو لدى الأفراد الذين يعملون لديهم ، هذا بالاضافة إلى عدم اعتراف التنظيم الإدارى بمكانة السكرتيرين ورداءة الدور الاعلامى والأصدقاء وزملاء المهنة فى إثبات الدور والمكانة ، وكذلك الاعتقاد بأن وظائف السكرتارية من الممكن شغلها بسهولة ، وفي أيّ وقت ، كما أنّ بعض المديرين أو جهات التوظيف لا يتوقعون سكرتيرين مؤهلين تأهيلا عاليا ، بالاضافة إلى أنّ نسبة تغيير السكرتيرين ضئيلة فى الجهات التى يبقى المديرون فيها سنين طويلة . وفى دراسة قام بها كارول روتز (١٩٩٢م) تبين أنّ هناك معوقات في التعامل بين الرجل والمرأة بسبب نظرة كلّ منهما الدّونية للآخر . [٤٨]

وقد رسّخ تلك النظرة ما تفرضه احتياجات العمل المتزايدة من البحث عن سكرتيرين يكونون غير أكفاء في غالب الأحيان ، الأمر الذى يجعلهم لا يكتسبون الاحترام ، وهذا يجعلهم مصدر إزعاج ومضايقة ، كما أنّ مستواهم يجعل رواتبهم متدنية خصوصا في القطاع الخاص ، ويرسخ المفهوم عنهم بالدونية . [٤٩]

٣ - انطباعات الادارة :

يسيطر على العمل الإداري فى الغالب الرجال ، وربما كان هذا السبب فى النظرة للمرأة نظرة مختلفة ، فهناك عدد قليل من المديرين يتلَقّى تدريبًا فى فن التعامل الادارى مع المرأة السكرتيرة ، الأمر الذى يجعل المدير يتحاشى التعامل مع السكرتيرة ، إما بتفويض السلطة ، أو بتشكيل لجان عمل ، مما يجعل السكرتير أو السكرتيرة بدون عمل معظم الوقت ، إنّ عدم إشغال السكرتير ، يعنى أنه قد أصبح لديه الوقت الذى يضيعه ، وبالتالى لا يستطيع المدير أن يعطي تقويمًا له ، ومما يضاعف حدة هذه المشكلة أن وظائف السكرتيرين لا توجد فى بعض الهياكل الإدارية فى الكثير من المنظمات ، واذا افترض وجودها فإنها بدون مستويات أفقية أو رأسية ، لأنها تعّد وظائف مساعدة فقط ، ووظائف نهاية لا امتداد لها فى سلّم الترقيات ، وكذلك لا يتم توفير تدريب مستمر لتنمية قدرات السكرتيرين مما يجعلهم يقفون فى بعض الأحيان عاجزين عن فهم ما يدور حولهم من جديد .

٤ - عدم توافر فرص الترقية الوظيفية :

ينظر لوظائف السكرتارية على أنها وظائف ثانوية ، ليس لها صفة الديمومة والاستمرار ، ولا امتداد لها فى سلم الترقيات الوظيفية ، وبالتالى لا يوضع لها فى الخطط الرئيسة للمنظمات الإدارية خطة تطوير كما هو الحال بالنسبة للمهن الأخرى .

٥ - التدريب غير الفعال :

على الرغم من أنّ السكرتيرين فى المستويات العليا مطالبون بمهارات عالية ، إلاّ أن المؤهلات الجامعية ليست شرطا من شروط التأهيل ، ومستوى خريجى برامج الجامعات ضعيف ، ومهاراتهم متفاوتة ، لأنه يقبل فيها الكثير من ذوى المستويات الدنيا والسلوك غير المنضبط ، الأمر الذى زاد فى رداءة سمعة السكرتيرين وعمّق النظرة الدونية لهم . يضاف إلى ذلك أنّ عدد برامج التأهيل للسكرتيرين ينخفض عاما

بعد عام ، وأنّ التدريب يعطى باستمرار للإداريين ، ولا يعطى للسكرتيرين ، كما أنه اذا كان هناك عجز اقتصادى وتطلّب الأمر نوعًا من الترشيد فى الانفاق فإنّ الترشيد يكون دائما على حساب السكرتيرين وبرامجهم .

٦ - زيادة فرص الأعمال غير التقليدية :

نظرا لتوافر فرص عمل أخرى فى مجالات التعليم ، ومجالات إدارية أخرى ، فإنّ عدد السكرتيرين أخذ يتناقص وأخذت رغبتهم تتضاءل وبخاصة أولئك الذين لديهم قدرات لا تعوض . الأمر الذى دفع بالكثيرين منهم إلى التحول إلى المجالات التعليمية ، والإدارية ، وغيرها من الأعمال التى لا تتطلب الجهد نفسه ، وبرواتب أعلى .

٧ - عدم وجود معايير أو تعريف للوصف الوظيفى :

يبدو أنّ مصطلح " سكرتير " مصطلح عام ، يتيح لكل جهة عمل أن تضع تحته الوصف الوظيفى الذى يناسبها ، ولا شك أنه فى ظل غياب معايير قابلة للقياس سيكون الأمر خاضعا لتفسيرات جهة العمل . وهذا بدوره يمثل إعاقة ليست للسكرتير فقط ولكنها أيضا للادارة التى يخدمها ، فعلى سبيل المثال : هناك سكرتير بمؤهل متوسط ، وسكرتير بمؤهل ثانوى ، وسكرتير بمؤهل دبلوم ، وسكرتير بمؤهل جامعى ، من مدارس عامة ، ومدارس خاصة ، ومدارس مهنية وفنية متخصصة ، يؤدون مهمّات لا تختلف كثيرا تبعًا لاختلاف مؤهلاتهم ، إضافة إلى أنّ جميع المدارس التي تقدم هذه البرامج لا تخضع لمعايير تقويم موحدة .

٨ - التعليم والتدريب :

يزداد الطلب على السكرتيرين ، ولكنه فى المقابل ينخفض عدد ومستوى البرامج التى تعدّهم فى مختلف المستويات المتوسطة ، والثانوية ، وما بعد المستوى الثانوى ، كذلك انخفض عدد الذين يلتحقون بهذه البرامج ، مما أجبر المختصين فى التعليم التجارى على إعادة تقويم المناهج ومضاعفة الجهد لاستقطاب الطلاب المتميزين فى برامج السكرتارية .

إنّ القيادات الإدارية فى مختلف المستويات تحتاج الى تعلّم فنّ السكرتارية ومعرفة أعمالها اليومية ، لأنّ الغالبية من هذه القيادات لا تعرف من مهام السكرتير سوى إحضار الماء ، والشاى ، أو بعض الأوراق ، كما أن الآباء والأمهات أيضا لا يعرفون

عن هذه المهنة الا القليل ، مما يجعلهم لا يشجعون الأبناء على الانخراط فيها ، كذلك يحتاج زملاء العمل إلى تعليم ، لأن بعضهم قديم بمبادئه التى لم يكن فيها آنذاك سكرتير . وهذه الأمور كلها تمثل ضغوطا على السكرتير تجعله يهرب من هذه المهنة الى مهنة أخرى .

وقد بيّنت دراسة أعدّها سلنتي دونال (١٩٩٢م) ، فى الولايات المتحدة الأمريكية حول أسباب تدنّي مستوى برامج إعداد وتأهيل السكرتيرين ، ما يأتى :

١ - أنّ الطلاب ليس لديهم رغبة فى أن يكونوا سكرتيرين .

٢ - المنهاج التعليمى والتدريبى لا يواكب الواقع الفعلي لأعمال السكرتارية .

٣ - الاندفاع مقصور على مواصلة الدراسات الجامعية .

٤ - أنّ الفتيات لا يرغبن فى أن يصبحن سكرتيرات .

٥ - أنّ الطلاب يرغبون التخرج بمؤهل أكاديمى ، فى حين أنّ السكرتارية مؤهّل وظيفي .

وأظهرت الدراسة كذلك ، أنه مع زيادة الاعانات الموجهة للتعليم ، فإنّ حظ السكرتيرين أقل مما يمكن تصوره ، الأمر الذى جعل المعامل التدريبية شحيحة ان لم تكن معدومة ، واذا توافرت كانت قديمة لا تستجيب لمتطلبات سوق العمل المتجددة ، وكانت المبانى غير ملائمة ، والمناهج ضعيفة ، وكان المدرس لا يتلقى التدريب المستمر ليكون متطورا وقادرا على تخريج الطلاب الأكفاء ، و كانت أيضًا برامج التدريب التعاونى ضعيفة ومستواها متدنّ .

٩- النظرة الاعلامية للسكرتيرين :

لعب الإعلام المقروء وكذلك المرئي دوراً فى تأصيل النظرة الدونية للسكرتيرين ، وفي التقليل من مكانتهم ، ومن أهمية الاعمال التى يقومون بها ، وأسهما في تشويه صورتهم بالنكت المضحكة التى تنم عن التغفيل والغباء ، فأجهزة الإعلام لا تذكر عنهم الا المساوىء والأخطاء ، أو لا تذكر الا قصص من يعمل منهم عند الأغنياء والوجهاء . أى أن السكرتير لم يأخذ من السمعة والاهتمام ما يأخذه مديره .

١٠- التقنية :

عالمنا اليوم هو عالم التقنية ، والأعمال التقنية كالحاسب والفاكس والتلكس والأقراص المكتنزة ، تعدّ من الأعمال المكتبية التى يتطلبها عمل السكرتير اليوم ، وحيث انّ التعليم الفنى للسكرتيرين يعانى من قلة الدعم المادى وكثرة الترشيد فى الانفاق ،

فإن ذلك انعكس على هذه الطبقة ، وجعل السكرتير اليوم أكثر الناس جهلا بكثير من تقنيات العصر المكتبى ، وأفقده الكثير من المهارات التى يحتاجها سوق العمل ، وقد أنصبّت التقنية خصوصا في العمل المكتبى على ما يؤدّيه المكتبيّون من خدمات مساعدة ، وذلك لما يتطلبه العمل من توفير دعم إداري لمدير واحد أو أكثر ، إلى أن تَمَّ التوصل إلى المكتب الآلي (الالكتروني) مكتب المستقبل (مكتب بدون أوراق) الذى يتضمن أعمالا مكتبية تعد من أعمال السكرتارية مثل : (٥٠)

- تشغيل (معالجة) الكلمات .
- البريد الآلي .
- البريد الصوتي .
- عمل التقويمات آليًّا .
- المؤثرات السمعية والمرئية .
- الفيدوتكس .
- استرجاع المستندات .
- توزيع (نقل) الصور طبق الأصل .

ونظرا لأنّ المنظمات الادارية كثيرا ما تقلّل من دعمها المادى للموظفين لكى توفّر المال لشراء بعض التقنيات الحديثة ممّا يضع بعض الأعباء الاضافية على المديرين ، فإنّ هذه الدراسة - لكي لا تكون التقنية على حساب تطوير الموظفين وخصوصا السكرتيرين - توصي باَتباع ما يأتي :

- اختيار الموظف الجيد .
- تصميم المكتب الجيد .
- التجهيز الجيد .
- العمل المكتبى المشترك .

١١- الاتصالات :

غالبية السكرتيرين لا ينقلون معاناتهم ولا يعرضون احتياجاتهم العملية ولا حتى الشخصية لمديريهم ، إمّا لأن المديرين لا يستجيبون ولا يسمعون لهم ، أو لأنّ هناك مشكلة اتصالات وحواجز بينهم وبين مديريهم . (٥١)

ولكون السكرتيرين لا يجدون الاحترام الذى يشعرون أنهم يستحقونه من المديرين ، فإنهم يعزفون عن التحدث معهم عن هموم العمل ومعوّقاته ، وربما يشجعهم على ذلك عدم حرص المديرين على السؤال عن أعمالهم وما يعترضها من معوّقات ، ومما يزيد الأمر تعقيدا تنامى الشعور لدى الناس بأنّ السكرتارية عمل وليست مهنة .

١٢- المعاملة والتسرب الوظيفى :

على الرغم من أنه يدفع للسكرتيرين فى بعض المنظمات رواتب جيدة ، الا أنّهم لا يبقون فى هذا العمل مدة طويلة ، وقد بينت دراسة أعدها شارل أمرسون (١٩٩١م) أن حوالى (٧٥٪) يتركون العمل بسبب المعاملة السيئة لهم من قبل مديريهم ، وقد اقترحت هذه الدراسة لإبقاء السكرتيرين مدة طويلة فى أعمالهم ما يأتي : (٥٢)

- أن تكون العلاقات بين السكرتير والمدير علاقات مفتوحة وبدون أيّة حواجز .
- إعطاء فرصة للسكرتيرين للتحدث مع مديريهم .
- إشراك المديرلسكرتيره في بعض مهامّه اليومّيه .

١٣- ضعف الحوافز المادية والمعنوية :

من المعوقات التى يواجهها السكرتيرون فى بعض المنظمات العمل لأكثر من مدير واحد ، دون أن يكون هناك زيادة فى الراتب أو فى الحوافز ، (٥٣) وقد كشفت الدراسة التى أعدّها أمرسون أنّ متوسط دخل السكرتير المتخصص ما بين (٢٥٠٠٠ - ٣٠٠٠٠) دولار كندي سنويًا، أما في الولايات المتحدة الامريكية فيبلغ المتوسط حوالي (٣٨,٩٠٠) دولار ، لذلك فإنّ احتياجات العمل الضرورية تدفع الى البحث عن سكرتيرين غير أكفاء الأمر الذى يجعلهم لا يكتسبون الاحترام ، وهذا يجعل عملهم مصدر إزعاج ومضايقة ، كما أنّ مستواهم يجعل رواتبهم متدنية ، إنّ هذا يظهر بوضوح أنّ هذه المعوقات خلقت لهم من قبل جهات التوظيف . لذلك فهم يرون أنه لابدّ من : (٥٤)

١ - الاعتراف بجهودهم في عملهم .

٢ - إعطائهم الفرصة للمشاركة فى الاجتماعات .

٣ - معاملتهم معاملة متساوية مع غيرهم دون تفريق .

وقد أشارت دراسة أعدها إداورد بيين (١٩٨٩م) ، في الولايات المتحدة الأمريكية حول المتطلبات الضرورية لوظائف المستويات العليا ، إلى أنّ السكرتيرين يجب أن يتسلقوا السلم الوظيفى كما يتسلقه المديرون العامون . فالسكرتيرون فى المراكز العليا لديهم معارف ، ومهارات تشغيلية ادارية وانسانية ، ومهارات حل المشكلات ، ومهارات استشارية ، واذا كان المنهاج المدرسى هو العائق فيجب تطويره بشكل يجعل السكرتيرين مؤهلين لأعلى المراكز الوظيفية . كما أشارت هذه الدراسة إلى أن التخفيضات المالية (الترشيد) على حساب وظائف السكرتارية ، يفقدها الكثير من أوجه التقدم وتحقيق الطموحات منها .

١٤ – قيام بعض المديرين بأعمال السكرتيرين :

أثبتت دراسة أعدّها بيتر ساسون (١٩٩٢م) ، أنّ المديرين يصرفون (٣٠٪) من وقت عملهم الأسبوعى في القيام بأعمال مكتبية من اختصاص السكرتير ، وحوالي (٢٥٪) فى أعمال الإشراف والتوجيه ، وهذا الإهدار فى الطاقة يكبد المنظمات الإدارية حوالى (١٥٪) من خسائرها السنوية . (٥٥)

١٥ – عدم تفهم المديرين للتغيرات السلوكية للسكرتيرين :

أشارت دراسة أعدها مايكل هيرلي (١٩٩٠م) إلى أنّ هناك عدداً من المتغيرات الفسيولوجية والاجتماعية والثقافية والمادية التى تغير سلوك الأفراد ، لذلك لابد لكل مدير من أن يتنبه الى هذه التغييرات ويقابلها بأساليب تعطي نتائج إيجابية ، لأنّ عدم تفهم المديرين لذلك يزيد من الضغوط على السكرتير التى تجعله يترك العمل بسرعة ويبحث عن عمل آخر . (٥٦)

١٦ – الإحساس بعدم الأمن الوظيفى :

لقد بيّنت دراسة أعدّتها سندي وكرستين (١٩٩٢م) أنّ السكرتيرين يشعرون أنهم احتجزوا رهائن فى أعمالهم بسبب عدم توافر الفرص الكثيرة للترقى والتغيير ، وأنّه ليس أمامهم إلا الانتقال إلى مكان آخر أو إلى جهة أخرى أو الاستقالة ، وهذا الشعور سبّب إحباطًا فى نفوسهم وانعكس سلبًا على أدائهم . وبعض الجهات التي أدركت هذه المعوقات تبنت بعض الاجراءات لمواجهتها مثل : (٥٧)

– وضع سلم وظيفى للسكرتيرين .

- وضع أسماء تتناسب والمهام التى يؤديها كل سكرتير .
- تحديد الوصف الوظيفى لكلّ مهنة فى مجال السكرتارية .
- رفع معنويات السكرتيرين بإعطائهم حوافز مادية ، تأمين على الصحة .. الخ .
- وضع سلم رواتب يراعي المهام والمؤهلات والخبرة .

١٧- ظروف بيئة العمل :

تعّد بيئة المكتب إحدى العوامل الرئيسة في زيادة أو تدنّي إنتاجية السكرتير وحبّه للعمل ، وبعض السكرتيرين يكرهون العمل لأنهم يواجهون معوقات بيئية تتمثل فى ضعف الإضاءة ، قدم المبنى ، كثرة أعطال الأجهزة ، عدم توافر التجهيزات اللازمة للعمل . (٥٨)

ولعدم ملاءمة البيئة يشعر السكرتيرون بضغوط جسمية وسيكولوجية تسهم فى ضعف المعنويات وبالتالى ضعف الأداء ، حيث انّ راحة البدن تخلّف راحة البال والتفكير ، وراحة البال والتفكير تخلّف العطاء الجيد وحبّ العمل . (٥٩)

وقد بيّنت دراسة لبيئة عمل السكرتيرين أعدّها مركز البيئة الامريكي (١٩٩١م) أنّ بعض أماكن العمل مكتومة لضعف التهوية ، وهذا يسبّب للسكرتيرين الصداع والأمراض التنفسية وغيرها ، ويجعلهم يخرجون بكثرة من العمل أو يتغيبون عنه ، الأمر الذى يؤدي إلى تعطيل كثير من الأعمال ، وقد أوصت تلك الدراسة بمايأتي : (٦٠)

- تغيير الموكيت كلّ فترة .
- تغيير فلاتر الهواء بأستمرار .
- إحكام العوازل لكي لا تتسرّب بعض المواد الكيمائية من أماكن أخرى .
- وضع منافذ للهواء الطبيعي والشمس .

المبحث الثامن : التدريب على أعمال السكرتارية :

يتولى التدريب على أعمال السكرتارية فى المملكة عدة جهات حكومية وأهلية تقدّم العديد من البرامج التدريبية والإعدادية الموجهه لاحتياجات سوق العمل ، وفيما يأتي نورد نبذة موجزة عن التدريب الذى تقدمه المؤسسات الحكومية والأهلية فى هذا المجال :

أولا – معهد الإدارة العامة :

يقوم معهد الإدارة العامة بصفته الجهة الرسمية المسئولة عن تدريب موظفى الدولة بتقديم برامج إعداد وتدريب لمديرى المكاتب والسكرتيرين ، لسد احتياجات الأجهزة الحكومية ، والقطاع الأهلى ، بالكفاءات الوطنية المدربة فى هذا المجال ، ويقدّم هذه البرامج في مركزه الرئيسى بالرياض ، وفروعه الأخرى . وفيما يأتى نقدم لمحة موجزة عن هذه البرامج :

١- البرامج الإعدادية :

١/١- برنامج السكرتير التنفيذى : [٦١]

أ – الهدف العام للبرنامج : يهدف البرنامج إلى إعداد كفاءات وطنية مدربة على القيام بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية وأجهزة القطاع الأهلي بكفاءة .

ب – الأهداف التفصيلية للبرنامج : عند نهاية البرنامج يكون الدارس قادرا على :

١ – القيام بأعمال السكرتارية المختلفة فى القطاعين الحكومي والأهلي .
٢ – التعامل مع الجمهوربلباقة تعكس أخلاقيات الموظف (العامة) .
٣ – استخدام الحاسب الآلي فى معالجة الكلمات ، وإدخال البيانات .
٤ – تنظيم وحفظ المعلومات الإدارية ، مع المحافظة على أمنها وسريّتها .
٥ – إعداد المراسلات والتقارير المستوفية للشروط الشكلية والموضوعية .
٦ – استخدام التجهيزات المكتبية الحديثه .

ج – شروط الالتحاق بالبرنامج : يشترط للالتحاق بالبرنامج :

١ – الحصول على مؤهل ثانوى بتقدير لا يقل عن (جيد) .
٢ – اجتياز اختبار القبول .
٣ – اجتياز المقابلة الشخصية .

د – مدة البرنامج : سنتان دراسيتان ونصف ، السنة الأولى ، لغة إنجليزية مقسّمة إلى أربعة فصول ، كل فصل مدته ٨ أسابيع . الفصل الأول والثانى لغة انجليزية عامة ، والثالث والرابع لغة انجليزية متخصصة .

هـ - مواد البرنامج :

تسلسل	المـــادة	الفصل	مجموع الساعات
١	لغة إنجليزية عامة	الأول	٣٨٤
٢	لغة إنجليزية متخصصة	الثانى	٣٨٤
٣	علاقات إنسانية	الثالث	٣٤
٤	تنظيم معلومات (١)	الثالث	٦٨
٥	تقنيات مكتبية حديثة	الثالث	١٠٢
٦	إتصالات كتابية	الثالث	٦٨
٧	إجراءات السكرتارية (١)	الرابع	٣٤
٨	تداول وسائل آتصالات	الرابع	٦٨
٩	نسخ عربي	الرابع	١٠٢
١٠	نسخ انجليزي	الرابع	١٠٢
١١	إجراءات السكرتارية (٢)	الخامس	٦٨
١٢	تنظيم المعلومات (٢)	الخامس	١٠٢
١٣	معالجة كلمات (عربي)	الخامس	١٠٢
١٤	معالجة كلمات (إنجليزي)	الخامس	١٠٢
١٥	تدريب ميداني *	الخامس	٢١٠

* يلتحق الدارس بفترة تدريبية صيفيّة لمدة (٦) أسابيع في إحدى الجهات الحكومية ، ويعدّ هذا التدريب شرطًا لإنهاء متطلّبات التخرج .

وقد تخرجت الدفعة الأولى منه عام ١٤٠٥هـ وعدد أفرادها (١٦) دارسًا . [٦٢] في حين بلغ عدد الخريجين منذ بدء البرنامج حتى نهاية عام ١٤١٣هـ (٣٨٤) دارسًا . [٦٣]

٢ - البرامج التدريبية :

٢/١- برنامج مديرى المكاتب : [٦٤]

(مدته أربعة أسابيع ، ساعات التدريب ٤٨ ساعة)

أ - الهدف العام للبرنامج : يهدف البرنامج إلى تنمية قدرات المتدرب على القيام بمهام مدير مكتب فى الأجهزة الحكومية .

ب - الأهداف التفصيلية للبرنامج : عند نهاية البرنامج يجب أن يكون المتدرب قادرا على :

١ - تنظيم وإدارة العمل فى المكتب .

٢ - القيام بأعمال السكرتارية الخاصة بالمكتب .

٣ - إعداد وسائل الاتصالات الكتابية المستوفية للشروط الشكلية والموضوعية .

٤ - تنظيم أوراق وملفات المكتب .

٥ - تحديد البيئة المناسبة للعمل .

٦ - الإشراف على العاملين .

٧ - تحديد مجالات اَستخدام تقنيّات المكتب .

ج - شروط الالتحاق بالبرنامج : يشترط للالتحاق بالبرنامج ما يأتي :

١ - توافر المعارف والمهارات المتعلقة بإدارة المكاتب في الأجهزة الحكومية .

٢ - معرفة ببعض مشكلات العمل المتعلقة بمكاتب الرؤساء .

٣ - ممارسة المهام الوظيفية التي يستهدفها البرنامج عند الترشيح .

٤ - خبرة فى مجال إدارة المكاتب لمدة لا تقل عن سنة .

٥ - الإشراف على عاملين .

د – مواد البرنامج :

تسلسل	المـــــادة	الوحدات	مجموع الساعات
١	تنظيم المكاتب :		٢٠
		تنظيم وإدارة المكاتب	
		بيئة العمل في المكاتب	
		الإشراف على العاملين في المكاتب	
		ميكنة المكاتب	
٢	السكرتارية الخاصة :		١٢
		أعمال السكرتارية الخاصة	
٣	وسائل الاتصالات الكتابيّة :		١٦
		المراسلات	
		التقارير	
٤	تنظيم المحفوظات :		١٦
		التنظيم الفنى للمحفوظات	
		الحفظ والتداول	
		الفرز والترحيل والإتلاف	

٢/٢- برنامج السكرتارية : [٦٥]

(مدته خمسة أسابيع ، ساعات التدريب ٨٥ ساعة)

أ - الهدف العام للبرنامج : يهدف هذا البرنامج إلى تنمية قدرات المتدرب على القيام بمهام أعمال السكرتارية الخاصة بمكاتب المديرين فى الأجهزة الحكومية .

ب - الأهداف التفصيلية للبرنامج : عند نهاية البرنامج يجب أن يكون المتدرب قادراً على :

١ - القيام بأعمال السكرتارية الخاصة ، واستخدام الأجهزة والآلات المتعلقة بأعمالها .

٢ - إعداد المراسلات الحكومية بكافة أنواعها ، مع مراعاة الشروط الشكليّة والموضوعية .

٣ - إعداد التقارير المتعلقة بأعمال السكرتارية .

٤ - تصميم النماذج المكتبية وفقا للمبادىء العامة لتصميم النماذج .

٥ - تنظيم المحفوظات في مكتب المدير فنيّـا وفقًا للأسس العلمية لتنظيم المحفوظات .

ج - شروط الالتحاق بالبرنامج : للالتحاق بالبرنامج يجب :

١ - أن تتوافر المعارف والمهارات الأولية المتعلقة بأعمال السكرتير الخاص .

٢ - أن يكون المتدرب ممارسـا لمهام الوظيفة عند الترشيح .

٣ - أن يكون لدى المتدرب خبرة عملية لمدة لا تقل عن سنة .

د – مواد البرنامج :

تسلسل	المـــادة	الوحدات	مجموع الساعات
١	تنظيم المكاتب :		٢٠
		تنظيم وإدارة المكاتب	
		بيئة العمل في المكاتب	
		الإشراف على العاملين في المكاتب	
		ميكنة المكاتب	
٢	السكرتارية الخاصة :		١٢
		أعمال السكرتارية الخاصة	
٣	وسائل الاتصالات الكتابيّة :		١٦
		المراسلات	
		التقارير	
٤	تنظيم المحفوظات :		١٦
		التنظيم الفنى للمحفوظات	
		الحفظ والتداول	
		الفرز والترحيل والإتلاف	

ومنذ إنشاء المعهد حتى الآن قام بتدريب أعداد كبيرة من مديرى المكاتب والسكرتيرين فى كل من المركز الرئيس ، وفي بقية الفروع في المنطقة الغربية ، والمنطقة الشرقية ، وفي الفرع النسوي ، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي :

جدول رقم [٣]

مديرو المكاتب والسكرتيرون الذين تم تدريبهم في المعهد منذ عام ١٣٨٤هـ حتى عام ١٤١٣هـ*

السنة	برنامج مديري المكاتب				برنامج السكرتارية التدريبي				برنامج السكرتارية الإعدادي			
	الرئيسي	الغربية	الشرقية	النسوي	الرئيسي	الغربية	الشرقية	النسوي	الرئيسي	الغربية	الشرقية	النسوي
٨٥/٨٤	٢٠	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٨٦/٨٥	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٨٧/٨٦	-	-	-	-	١٤	-	-	-	-	-	-	-
٨٨/٨٧	-	-	-	-	١٢	-	-	-	-	-	-	-
٨٩/٨٨	٢٥	-	-	-	١٠	-	-	-	-	-	-	-
٩٠/٨٩	٢٥	-	-	-	١٥	-	-	-	-	-	-	-
٩١/٩٠	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٩٢/٩١	١٨	-	-	-	٢٠	-	-	-	-	-	-	-
٩٣/٩٢	٢٤	—	-	-	٢٢	-	-	-	-	-	-	-
٩٤/٩٣	٢٣	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٩٥/٩٤	١٩	-	-	-	١٢	-	-	-	-	-	-	-
٩٦/٩٥	-	-	-	-	١٤	-	-	-	-	-	-	-
٩٧/٩٦	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٩٨/٩٧	١٧	-	-	-	٢٤	٢١	-	-	-	-	-	-
٩٩/٩٨	-	-	-	-	٣٦	٣٤	١٣	-	-	-	-	-
١٤٠٠/٩٩	-	-	-	-	٣٧	٤١	١٢	-	-	-	-	-
١٤٠١/١٤٠٠	١٧	-	-	-	٣٨	١٨	١١	-	-	-	-	-
١٤٠٢/١٤٠١	٢٣	-	-	-	٦٥	٢٧	٢٦	-	-	-	-	-
١٤٠٣/١٤٠٢	٢٦	-	-	-	٧٤	٢٦	٣٧	-	-	-	-	-
١٤٠٤/١٤٠٣	٣٨	-	-	-	٢٩	-	٢٥	١٧	٢٠	١٧	-	٣٠
١٤٠٥/١٤٠٤	٤٨	-	-	-	٣٦	٣٣	٢٥	١٠	١٦	١٥	١٧	-
١٤٠٦/١٤٠٥	٢٢	-	-	-	٢٢	-	-	١١	٢٥	-	-	٢٥
١٤٠٧/١٤٠٦	٧٩	٥٢	-	-	٧٦	٦٦	١١٤	٢٤	٢٦	١٧	-	١٧
١٤٠٨/١٤٠٧	١٧٤	٨٦	-	-	١٨٦	٧٠	١٠٩	١٤	٢٠	-	-	-
١٤٠٩/١٤٠٨	٨٤	٥٨	-	-	٢٠٤	١٠٧	١٣٠	١٠	٢١	-	-	-
١٤١٠/١٤٠٩	٧٨	٦٩	-	-	١٥٠	١٣٠	١٤٠	٦	١٨	١٦	-	١
١٤١١/١٤١٠	٦٢	٥١	-	-	١٣٦	٨٤	٧٣	١١	٢٣	١٤	١٢	١٩
١٤١٢/١٤١١	٦٢	٤٧	١٨	-	١٤٣	٦٢	٧٧	-	١٤	١٦	-	٢١
١٤١٣/١٤١٢	٦٣	٢٢	١٥	-	٩٤	٩٧	٧٥	١٤	٥٦	-	-	٣٧
المجموع	٩٣٨	٣٨٥	٣٣	-	١٤٥٩	٨١٦	٨٥٧	١١٧	٢٣٩	٩٥	٢٩	١٤٠

* أدلة مختلفة لإنجازات المعهد من عام ١٣٨٢هـ إلى ١٤١٣هـ .

يبيّن الجدول السابق أنّ معهد الإدارة منذ إنشائه وحتى نهاية عام ١٤١٣هـ درّب من مديرى المكاتب العاملين فى الأجهزة الحكومية (١٣٢٩) مدير مكتب ، موزعين على النحو الآتى : (٩٣٨) متدربا، بنسبة (٧٠٪) فى المركز الرئيسى بالرياض ، (٣٨٥) متدربا ، بنسبة (٢٨٪) فى فرعه بالغربية (٣٣) متدربا ، بنسبة (٢٪) فى فرعه بالشرقية . ودرّب من السكرتيرين العاملين فى الأجهزة الحكومية (٣٢٤٩) سكرتيرا موزعين على النحو الآتى : (١٤٥٩) متدربا بنسبة (٤٥٪) فى المركز الرئيسى بالرياض ، (٨١٦) متدربا بنسبة (٢٥٪) فى الغربية ، (٨٥٧) متدربا بنسبة (٢٦٪) فى الشرقية ، (١١٧) متدربة بنسبة (٤٪) فى فرعه النسوي بالرياض . وأعدّ من الكفاءات الوطنية المدربة من حملة دبلوم السكرتارية الثانوى (٥١٣) دارسا موزعين على النحو الآتى : (٢٣٩) دارسا بنسبة (٤٧٪) فى المركز الرئيسى بالرياض ، (٩٥) دارسا بنسبة (١٨٪) فى الغربية ، (٢٩) دارسا بنسبة (٨٪) فى الشرقية ، (١٤٠) دارسة بنسبة (٢٧٪) فى فرعه النسوي بالرياض .

ثانيا - المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني :

بدأت المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بإعداد الكوادر المتخصصة فى مجال أعمال السكرتارية منذ عام ١٣٩٤هـ حيث افتتحت معهدا تجاريا ثانويا بالرياض ، أعقبه افتتاح العديد من المعاهد فى مختلف مناطق المملكة ، ويوجد الآن أكثر من أحد عشر معهدا ثانويا تجاريا تؤهل لأعمال السكرتارية ، وفى عام ١٤٠٣هـ بدأت المؤسسة بافتتاح كليات تقنية ، من ضمن تخصصاتها تخصص الأعمال المكتبية ، ويوجد اليوم منها ست كليات منتشرة فى أنحاء المملكة ، خمس منها فيها تخصص الادارة المكتبية .

ثالثا - مراكز خدمة المجتمع والتعليم المستمر :

- مركز خدمة المجتمع بجامعة الملك سعود : (*)

يقدّم مركز خدمة المجتمع بجامعة الملك سعود دورات فى مجال الإدارة المكتبية ، منها دورات عادية وأخرى متقدمة فى مجال الآلة الكاتبة العربية والانجليزية ، وقد بدأ المركز أعتبارا من عام ١٤٠٥هـ/١٤٠٦هـ بتقديم تلك الدورات التى بلغت حتى عام

(*) يعدّ هذا المركز الوحيد من بين المراكز فى جامعات المملكة الذى يقدّم برامج خاصة فى مجال أعمال السكرتارية .

١٤١٣هـ (٣٥) دورة كان عدد المستفيدين منها من الرجال (٥٣٠) دارساً بحدٍ أعلى فى عدد طلاب كل دورة لا يزيد عن (١٥) دارساً . أمّا دورات النساء فى مجال الآلة الكاتبة فقد بدئ فى تنفيذها بتاريخ ١٤٠٥/٦/٢٥هـ ووصلت حتى عام ١٤١٣هـ إلى (١٧) دورة ، كان عدد المستفيدين منها (٢٥٨) دارسة .

وفيما يتعلق بالسكرتارية فقد بدئ فى تنفيذ أول دورة فى ١٤٠٦/١/٧هـ ، وقد نفّذت حتى عام ١٤١٣هـ (٣) دورات كان عدد المستفيدين منها (٧٨) دارسة ، وفيما يتعلق بالرجال فقد نفذت دورات فى السكرتارية تحت اسم المهارات السلوكية للسكرتارية (أساسيات إدارة السكرتارية) ، وقد نفّذت منها (٣) دورات ابتداء من عام ١٤١١هـ الى عام ١٤١٣هـ وكان عدد المستفيدين منها (٥٥) دارساً .[٦٦]

رابعا - الغرف التجارية الصناعية :[٦٧]

بدأ نشاط التدريب عموما في الغرف التجارية والصناعية فى المملكة العربية السعودية منذ عام ١٤٠١هـ ، وذلك لتطوير الكفاءات الادارية للعاملين بالقطاع الخاص ، وقد نما وتطور هذا النشاط ، وهو يهدف بشكل أساسى الى ما يأتى :

أ - المساهمة فى تطوير قدرات العاملين بالقطاع الخاص ورفع كفاءتهم وانتاجيتهم لتحقيق التطويرالإدارى المنشود لمنشآت القطاع الخاص .

ب - المساهمة فى إعداد الكوادر السعودية الشابة للعمل بالقطاع الخاص فى مختلف الوظائف كمدخل عملى وموضوعى لتحقيق سياسة سعودة الوظائف .

وينقسم نشاط التدريب فى الغرف التجارية الصناعية ، الذى تستعين الغرف فى تنفيذه بعدد من الجهات المحلية (الجامعات ، خبراء الغرف ، مجلس الغرف السعودية ، الشركة السعودية لتنمية الكفاءات البشرية) ، ومن الممارسين فى بعض المنشآت والهيئات الخاصة والعامة ، وفي الجهات الخارجية (الغرف التجارية الدولية ، المعهد الأوروبى لإدارة الاعمال ، الجامعات المصرية والعربية ، بعض الجامعات الأوروبية ، البيت الاستشارى العربى الدولى) ذات العلاقة بالإدارة المكتبية إلى ما يأتي :

١ - البرامج التطويرية :

وهي برامج تدريبية قصيرة المدى لا تتجاوز مدتها أسبوعا أو أسبوعين ، وهى تهدف إلى صقل معارف ومهارات المتدربين على رأس العمل .

٢ - البرامج التأهيلية :

وهي برامج متوسطة وطويلة المدى تتراوح مدّة كل منها بين أربعة أسابيع وستة شهور ، وهى تهدف إلى تأهيل الكوادر السعودية لشغل مختلف الوظائف بمنشآت القطاع الخاص تجاوبا مع متطلبات ومعطيات التنمية .

٣ - برامج الحاسب الآلي :

وهي البرامج التى تركز على استخدام تطبيقات الحاسب الآلي عموما فى الإدارة وفى الخدمات المساندة والمعاونة ، لمسايرة التطور السريع فى مجال الإدارة .

٤ - البرامج الموجهة للقطاع النسائي :

تتعاون الغرف التجارية الصناعية مع الجمعيات الخيرية لتقديم عدد من الدورات التدريبية التى تهدف إلى تزويد القطاع النسائي بعدد من المعارف والمهارات في مجال الإدارة المكتبية .

وتتنوع البرامج ذات العلاقة بالسكرتارية وإدارة المكاتب على النحو الأتى : (٦٨)

١ - برنامج الأساليب الحديثة في السكرتارية والإدارة المكتبية .

٢ - السكرتارية والإدارة المكتبية الحديثة .

٣ - استخدام الحاسب الآلي في أعمال السكرتارية .

٤ - تنمية مهارات مديرى المكاتب .

٥ - استخدام الحاسب الآلي في أعمال السكرتارية وكتابة الرسائل .

٦ - تكنولوجيا المعلومات في خدمة مديرى المكاتب .

٧ - إدارة الاجتماعات وكيفية كتابة التقارير .

وقد بدئ فى تنفيذ البرامج المكتبية فى الغرف اَبتداءً من عام ١٤٠٣هـ ، بعدد من المشاركين بلغ (٤٥) مستفيدا ، وتنامى هذا العدد وفق تنوع البرامج إلى أن بلغ (٤٨١) مستفيدا حتى نهاية عام ١٤١٤هـ . وفى دراسة لتوزيع العمالة أعدتها الغرفة التجارية بالرياض عام ١٤٠٩هـ بلغ عدد السكرتيرين السعوديين العاملين فى القطاع الخاص عام ١٤٠٨هـ (٣٤٧٢) سكرتيرا بنسبة (٢٠,٥٪) ، وغير السعوديين (١٣٤٦٨) سكرتيرا بنسبة (٧٩,٥٪) . وفى عام ١٤٠٩هـ بلغ عدد السكرتيرين

السعوديين (٣٣٠٨) سكرتيرين ، بنسبة (١٩,٨٪) ، وغير السعوديين (١٣٤٦٧) سكرتيراً ، بنسبة (٨٠,٢٪) ، أى أنه بلغ عدد السكرتيرين العاملين فى القطاع الخاص من سعوديين وغير سعوديين (١٦٧٧٥) سكرتيرا .

خامسا : الجمعيات الخيرية :

يقدم عدد من الجمعيات الخيرية بالتعاون مع الغرف التجارية الصناعية فى المملكة ، عدداً من الدورات التدريبية التى تهدف الى تزويد القطاع النسائى بعدد من المعارف والمهارات فى مجال الإدارة المكتبية ، خصوصا فى مجال أعمال السكرتارية وإدخال البيانات والنسخ على الآلة الكاتبة .

سادسا : مدرسة الإدارة العسكرية بوزارة الدفاع والطيران :

تأسست مدرسة الإدارة العسكرية في عام ١٣٧٣هـ ، وهي تهدف إلى تأهيل عدد من الكوادر العسكرية لتتولى العمل فى مجال الإدارة المكتبية والادارية ومنها أعمال السكرتارية ، وقد تطورت هذه المدرسة وفق الأهداف التى أنشئت من أجلها فتغيّر اسمها من مدرسة تثقيف الجندى ، إلى مدرسة الكتّاب العسكريين ، وأخيرا إلى مدرسة الإدارة العسكرية ، وشمل ذلك التطور مناهجها وشروط القبول فيها .[٦٩]

سابعا : القطاع الخاص :

يساهم القطاع الخاص فى تزويد سوق العمل بالكوادر السعودية المؤهلة فى مجال الأعمال المكتبية المختلفة مثل : الحاسب ، النسخ ، إدخال بيانات ، الآلة الكاتبة باللغتين ، معالجة النصوص ، أعمال السكرتارية ... الخ . من خلال ما يزيد على مائة وتسعين من المراكز والمعاهد الأهلية المنتشرة في مدن وقرى المملكة ، وهي تقدم العديد من برامج التأهيل والتدريب في هذا المجال تحت إشراف المؤسسة العامة للتعليم الفنى والتدريب المهنى .[٧٠]

البحث التاسع : نظرة إلى أعمال السكرتارية : الواقع والمستقبل .

بيّنت دراسة أعدتها الجمعية الدولية للسكرتيرين في عام (١٩٩٢م) وشارك فيها ما يقارب (٢٧٠٠) سكرتير يمثلون (١٠٪) من عدد الأعضاء المنتسبين للجمعية ما يأتي : [٧١]

١ - أنّ (٩٩,٥٪) من السكرتيرين من العينة المستجيبة نساء ، متوسط أعمارهن ٤٣ سنة ، وأنّ حوالي (٧٠٪) منهن من المتزوجات وليس لديهن أطفال .

٢ - أنّ نصف المستجيبين يقطنون فى ضواحى المدن ، وأن (٦٣٪) منهم تبعد أماكن سكنهم عن العمل حوالى ٢٠ دقيقة .

٣ - أنّ (٤٥٪) يملكون حاسبات شخصية .

٤ - أنّ (٥٧٪) منهم لديهم شهادات مهنية متخصصة فى السكرتارية .

٥ - أنّ (١٩٪) ممن ليس لديهم شهادات مهنية فى السكرتارية هم فى طريقهم للحصول عليها .

٦ - أنّ (٥٪) منهم يخططون للاستمرار فى عمل السكرتارية .

٧ - أنّ أكثر من (٢٢٪) مسجلين للدراسة الأكاديمية فى معاهد وكليات قريبة من مكان العمل .

٨ - أنّ متوسط رواتب السكرتيرين الذين لديهم شهادات مهنية بلغ (٢٧,١٤٧) دولاراً سنويّاً ، بزيادة سنوية تقدر بحوالى (٣,٢٪) منذ عام ١٩٨٢م ، حيث كانت الرواتب آنذاك (٢٠,٦٤٠) دولاراً في السنة .

٩ - أنّ الذين يحملون اسم "سكرتير تنفيذي" يتقاضى الواحد منهم راتب (٣٣,٩٣٥) دولاراً سنوياً وهو أكبر من راتب الذين يحملون اسم "سكرتير إداري" وهو (٢٥,٠٠٠) دولار سنويًا ، وأن الذين يحملون اسم "سكرتير إداري" رواتبهم أكبر من الذين يحملون اسم "سكرتير" وهو (٩٠٠٠) دولار في السنة .

١٠- أنّ متوسط الدخل الشخصى للسكرتيرين الذين يعملون فى ضواحى المدن بلغ (٢٨,٢٠٩) دولارات سنوياً ، وبلغ متوسط الدخل الشخصى للذين يعملون فى القرى (٢٨,١٨٣) دولاراً سنوياً ، وللذين يعملون فى الأرياف والمناطق النائية (٢٤,٥٦٨) دولاراً سنويّاً.

١١- أنّ السكرتيرين الذين يعملون فى شركات كبيرة لا يقلّ عدد العاملين فيها عن (١٠٠٠) ، يستلمون رواتب تصل إلى (٢٨,٥١٤) دولاراً سنويا ، والذين

يعملون فى شركات صغيرة لا يزيد العاملون فيها عن ٢٤ عاملا ، يستلمون رواتب تصل الى (٢٣,٧٦٣) دولارا في السنة .

١٢ - أنّ السكرتيرين الذين يساعدون مديرا واحدا يتقاضون مرتبًا يصل إلى (٢٨,٥١٤) دولارًا سنويًا، والذين يساعدون أكثر من مدير يتقاضون (٢٦,٦١٠) دولارات في السنة .

١٣ - أنّ (٥٠٪) من السكرتيرين يعملون وقتا إضافيا ، وثلثهم فقط يتقاضى بدلا عن هذا العمل الإضافى .

١٤ - أنّ (٢٠٪) من السكرتيرين مضت عليه مدّة ولم يرقّ مع استحقاقه للترقية .

كما كشفت الدراسة عن أنّ السكرتيرين لا ينظرون الى الحوافز المادية على أنها الحوافز التى تحتل الدرجة الأولى فى تحقيق الرّضى الوظيفى ، إذْ احتلت علاقات العمل ورضى المدير المباشر الدرجة الأولى عندهم .

كما بيّنت هذه الدراسة أنّ استخدام مصطلح "سكرتير" انخفض ، ففى عام ١٩٧٩م كان (٤٦٪) من أعضاء الجمعية يحملون اسم "سكرتير" ، وفى عام ١٩٨٧م حمل حوالى (٣٣٪) هذا الاسم ، واليوم (٣١٪) فقط يحملون هذا الاسم ، وأنّ الذين يحملون اسما مركبا فيه كلمة سكرتير عام ١٩٧٩م بلغت نسبتهم (٧٦٪) من مجموع الأعضاء ، وفى عام ١٩٨٧م انخفضت هذه النسبة الى (٦٨٪) ، وقد بلغت حاليا (٦٠٪) ، والبقية (٤٠٪) يحملون أسماء مختلفة ، كمساعد إدارى ، مساعد تنفيذى ، منسق ، مدير مكتب ... الخ ، كما أظهرت هذه الدراسة أنّ حوالى (٣٠٪) من السكرتيرين المستجيبين يقولون إنّ صاحب العمل يجد صعوبة بالغة فى الحصول على سكرتير مؤهل ، وقد أعد أكثر من الربع تقارير بشأن صعوبة الحصول على مؤهلين فى السكرتارية لمجالس إدارة الشركات التى يعملون فيها .

وتبيّن إحصاءات الديوان العام للخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية أنّ غالبية السكرتيرين هم من الذكور ، الذين تتراوح مراتبهم الوظيفية بين الرابعة والسابعة ، وأنّ غالبيتهم ممن يحملون مؤهلات علمية لا تتعدى الدبلوم الثانوي ، وأنّ رواتبهم تتراوح بين (٣٠٠٠ - ٦٠٠٠) ريال شهريًا، وأنّ الغالبية منهم يعملون فى أجهزة حكومية فى المدن . [٧٢]

وبنظرة إلى مستقبل أعمال السكرتارية فإنّه يتوقع أن يحتاج معظم السكرتيرين إلى مزيد من المهارات للتمكن من أداء أعمال السكرتارية فى مكاتب المستقبل ، حيث سيتطلب الأمر ضرورة تنظيم تلك الأعمال و تقديمها عَبْرَ مؤسسات مهنية متخصصة زيادة عما هو عليه الوضع حاليا ، وكذلك ضرورة التعرف على جوانب العملية الادارية المختلفة لنشاط العمل المكتبى بدءًا بعملية التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة .

كما سيحتاج السكرتيرون إلى الظهور بمظهر جيد ، وإلى القدرة على التكيف مع متطلبات التقينة ، وعلى فهم العلاقات الانسانية ، وعلى التعامل مع المتغيرات فى البيئة الإدارية ، وعليهم أن يتوقعوا مزيداً من المسئوليات فى خضم التعاظم التقني وتحول المكاتب التقليدية الى مكاتب آلية .

وبنظرة إلى التطورات السريعة والمتلاحقة لأعمال السكرتارية فى مجال العمل المكتبى ، نجد أنّ التقنيات الحديثة أحدثت ثورة هائلة في العمل المكتبى التقليدى ، ويتوقع أن تحدث تغييرا جذريا فيه ، لأنّ هذه التقنيّات أصغر حجما ، وبداخلها أجهزة اليكترونية صغيرة بدون أسلاك ، وهى تدار من بعيد بواسطة أجهزة تحكم آلي ، وهى لذلك تعد مكاتب بدون موظفين .

وعلى الرغم من هذا التوقع في المستقبل إلا أنه لا يعني بالضرورة عدم وجود حاجة على الإطلاق للموظفين ، أو أنّ ذلك سيحدث فى السنوات القليلة القادمة ، لأن الأمر يتطلب وقتا طويلا ... وإذا ما حدث ذلك فإنّ تكاليف الأجهزة ستقل ، وترتفع رواتب العاملين ، وتزداد الحاجة الى مدخلي ومعالجي البيانات ، كما يعني أنّ الإنتاجية سترتفع مع زيادة الكفاءة فى الأداء. وستزداد الحاجة إلى التدريب على المهارات الجديدة المطلوبة ، ويؤمل من ذلك أن ترتفع معدلات التوظيف وتزداد الفرص الوظيفية .

ويتوافر حاليا الكثير من التقنيات التى يمكن أن تحلّ محل الأعمال التقليدية مثل دواليب الحفظ الآلية ، والأوراق المكربنة ، والإجراءات البريدية ، والوثائق التى يمكن حفظها وعرضها على شاشات فى عدة محطات عمل فى مواقع مختلفة بواسطة أجهزة الحاسبات الآلية عبر شبكات اتصالات تقنية متقدمة .

وقد أصبحت الأعمال الورقيّة للتلكس والفاكس الآن رسائل يتم تبادلها عبر شاشات ، وتم التخلص من الأوراق التى تستخدم لهذه الأغراض ، كما أن المعلومات قد أصبحت



الآن أقل تكلفة ويمكن توفيرها فى معظم المكاتب ، وهذه القواعد أحدثت تغييرات فى سلوك الأفراد فى عدة مجالات أهمها أعمال البيع والشراء والتبادل التجارى حيث لم يعد هناك حاجة لمغادرة المكتب للشراء أو للتسعير إذ يمكن بواسطة الحاسب الآلي القيام بذلك .

إنّ تطور أجهزة إدخال المعلومات وصغر حجمها (جيبيّة) سهّل عملية التخاطب مع الأجهزة ، وتسجيل المعلومات وتبادلها بيسر . كما أنّ تطور الحاسبات الصوتية ، والذكاء الاصطناعى ، والأجهزة متعددة الأغراض (دبّاسة ، خرّامة ، مسطرة ، ثقالة ، آلة فتح مظاريف ، آلة تغليف ، آلة تدبيس ... الخ) سوف يقود مستقبلا إلى تطورات تقنية فى مجال العمل المكتبى تفوق الخيال .

وعليه فإنّ سكرتيري اليوم ستكون أعمالهم أكثر تنظيما ، لتعاملهم مع وسائل التقنية التى يغلب عليها الحاسب الآلي ، خصوصا فى مجال ما يؤديه من خدمات فى مجال الاتصالات ، وستصبح الأعمال التى يقوم بها السكرتيرون أكثر فاعلية وسيصبحون أكثر فهمًا لوظائف المكاتب فى المنظمات الادارية ، ولما تؤديه من أعمال ، ثم أكثر قدرة على تنفيذ المهام المطلوبة منهم عن طريق تطويع التقنية والتجهيزات لتحقيق الأهداف المنشودة . (٧٣)

وبناءً على ذلك ، يجب العمل على تدريب وإعداد السكرتيرين إعدادا تقنيا يمكنهم من استيعاب المتغيرات المتوقعة مستقبلا والتعامل معها بكفاءة . لأنه لابّد أن يكون القائمون بأعمال السكرتارية مستقبلا : (٧٤)

١- سريعي التحدث والكتابة بعدة لغات .

٢- يجيدون المحادثة مع مختلف الفئات .

إنّ إعداد السكرتيرين إعدادًا تقنيًا :

١ - سيجعل عملهم مجرد إدارة معلومات .

٢ - وسيجعلهم يتعاملون مع الأجهزة والآلات أكثر من تعاملهم مع الناس .

٣ - وسيجعل اهتمامهم منصبًا على الإنتاجية لا على الدوام فى المكتب .

٤ - وسيُحِلّ البريد الإلكترونى محلّ البريد العادى .

٥ – وسيجعل إنجاز أعمال الغير غير محتاج إلى مراجعة شخصية ولا مقابلة وجها لوجه مع الجمهور ، حيث سيتم أداء العمل بواسطة الأجهزة : الميكرويف ، خطوط الهاتف ، الأقمار الصناعية .

٦ – وسوف يؤدي إلى زيادة ساعات العمل، بسبب مرونة وقت الدوام الرسمى .

٧ – وسيمكّن السكرتير من العمل لعدة مديرين فى وقت واحد .

٨ – وسيدفع السكرتيرين لمزيد من التعلم والتدريب ليستطيعوا تحقيق النجاح .

٩ – وسيمكن السكرتيرين من التعرف على العديد من ثقافات وعادات الشعوب ممن يتم التعامل معهم عبر وسائل التقنية فى مختلف دول العالم ، مما سيجعلهم أكثر تقبلا للاختلافات الجنسية والثقافية والاجتماعية ، وأكثر تحملا لوجهات النظر المخالفة .

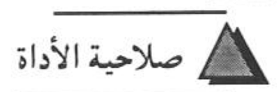
١٠– وسيؤدّي إلى تحسن مستوى العلاقات بين العمل والبيت حيث يمكن التوفيق بينهما بواسطة الاتصالات الحديثة التى يمكن من خلالها إنجاز المطلوب دون الحاجة إلى المغادرة .

وأخيرا ، يتوقع أن تحدث كل هذه التغيرات تغيرا جوهريا فى حياة السكرتيرين ، يجعلهم أكثر قدرة ، وأوسع أفقا فى مجال عملهم ، كما يتوقع أن تنعكس هذه التغيرات إيجابيا على أداء المديرين وعلى العملية الادارية .

الفصل الثالث

منهجية البحث :

- مجتمع البحث
- عينة البحث


- أداة البحث


- صلاحية الأداة


- الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات

منهجية البحث

- مجتمع البحث :

يتمثل مجتمع هذا البحث فى ثلاث فئات هي :

الفئة الأولى : المديرون العامون فى الأجهزة الحكومية الذين لديهم سكرتيرون .

الفئة الثانية : السكرتيرون العاملون لدى فئة المديرين السابق ذكرهم .

الفئة الثالثة : المراجعون الذين يستفيدون من الخدمات التى يقدمها السكرتيرون ومديروهم السابق ذكرهم .

ولتحديد حجم فئات مجتمع البحث تم الاعتماد على :

١ - دليل الأجهزة الحكومية الذى يشتمل على احصائية بعدد الأجهزة الحكومية بالمملكة من وزارات ومؤسسات عامة ومصالح وهيئات ودواوين ومديريات ورئاسات .

٢ - دليل تصنيف الوظائف الصادر من الديوان العام للخدمة المدنية عام ١٤٠٢هـ ، الذى يتضمن الوصف الوظيفى للقائمين بأعمال السكرتارية .

- عينة البحث :

لتحديد عينة البحث استُخدِم أسلوب العينة ذات المرحلتين :

المرحلة الأولى :

بعد أن تم حصرالأجهزة الحكومية فى (١١٥) جهازا ممثلة فى الوزارات والمصالح والمؤسسات والهيئات ، تم سحب عينة عشوائية بنسبة (١٣٪) من مجموع الأجهزة الحكومية ، وقد بلغت (١٥) جهازا حكوميا هى :

١ - الرئاسة العامة لتعليم البنات .

٢ - مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية .

٣ - وزارة الصحة .

٤ - الرئاسة العامة لرعاية الشباب .

٥ - جامعة الملك سعود .

٦ - معهد الادارة العامة .

٧ - المديرية العامة للدفاع المدنى .

٨ - هيئة الرقابة والتحقيق .

٩ - وزارة التجارة .

١٠- وزارة المالية والاقتصاد الوطنى .

١١- إمارة منطقة الرياض .

١٢- وزارة العمل والشئون الاجتماعية .

١٣- هيئة المواصفات والمقاييس .

١٤- الديوان العام للخدمة المدنية .

١٥- المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية .

المرحلة الثانية :

تم تحديد (٣٠) استبانة ، لكل جهاز من الأجهزة الحكومية التى تم تحديدها فى المرحلة الأولى ، بواقع :

- عدد (١٠) استبانات للمديرين المباشرين للسكرتيرين بكل جهاز .
- عدد (١٠) استبانات للسكرتيرين بكل جهاز .
- عدد (١٠) استبانات للمراجعين المستفيدين من خدمات الجهاز .

ليكون مجمل استبانات البحث (٤٥٠) استبانة ، ووفقا لإمكانيات الباحثين تم اختيار الأفراد فى تلك الأجهزة الحكومية عن طريق إدارتي العلاقات العامة والشؤون الادارية ، وقد أعطيت التعليمات بخطابات مرسلة ، على أنّ توزع الاستبانات الثلاث على الفئات المذكوره عشوائيا حتى نمنع أيّ شيء من التحيز ، ونضمن درجة تمثيل عالية لعينة البحث .

- أداة البحث :

لأغراض جمع معلومات هذا البحث تم تصميم عدد (٣) استبانات لهذا الغرض :

الأولى : استبانة موجهة الى مديرى الادارات فى الأجهزة الحكومية الذين لديهم سكرتيرون فى مكاتبهم .

الثانية : استبانة موجهة إلى السكرتيرين الذين يعملون فى مكاتب المديرين بالأجهزة الحكومية .

الثالثة : استبانة موجة إلى أفراد الجمهور الذين يتعاملون مع السكرتيرين أثناء مراجعتهم للأجهزة الحكومية .

وقد اشتملت هذه الاستبانات على مجموعة من الأسئلة تتضمن مفاهيم وأعمال السكرتارية ، وقد تم قياس بعضها بمقياس (ليكرت) الذى تضمن خمس درجات وزعت على النحو التالى : موافق جدا (٥) موافق (٤) غير متأكد (٣) غير موافق (٢) غير موافق جدا(١) ، وتم قياس البعض الآخر بمقياس آخر شبيه ، تضمن أربع درجات وزعت على النحو التالى : عالية (٤) متوسطة (٣) ضعيفة (٢) معدومة (١) .

وقد تم إرسال (٤٥٠) استبانة للجهات المعنية خلال شهر ذى القعدة عام ١٤١٣هـ ، عن طريق البريد ، وقد وجّهت إلى إدارتي العلاقات العامة والشؤون الإدارية فى تلك الجهات لتتولّى توزيعها على الفئات المذكورة عشوائيا ثم جمعها منهم . وقد أعيد منها خلال شهر محرم ١٤١٤هـ حوالى (٨٥) استبانة . وتم بعد ذلك تعقيب أول فى نهاية الشهر نفسه لجميع الجهات التى لم تستجب ، وعاد خلال هذه الفترة (١٢٠) استبانة ، وفى منتصف شهر صفر تم التعقيب الثانى ، وعاد خلال هذه الفترة (٦٤) استبانة ، وبذلك أصبح المجموع الكلى للاستبانات الراجعة (٢٦٩) استبانة ، استبعد منها لعدم أكتمال المعلومات ست أستبانات موزعة على النحو التالى : (٤) أستبانات خاصة بالمديرين ، استبانة خاصة بالقائمين بأعمال السكرتارية ، استبانة أخرى خاصة بالمراجعين .

وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة للبحث والتحليل (٢٦٣) استبانة تمثل نسبة (٥٨٪) من مجموع ماتّم توزيعه من استبانات ، وتعدّ هذه النسبة مقبولة فى مثل هذا النوع من البحث ، وذلك بواقع (٨٥) استبانة للمديرين ، و (٩٩) استبانة للسكرتيرين ، و(٧٩) استبانة للمراجعين .

- صلاحية الأداة :

للتأكد من صلاحية الأداة وملاءمتها لتحقيق هدف البحث ، تم عمل دراسة مصغرة تجريبية على عينة عشوائية صغيرة حجمها (١٥) أستبانة ، موزعة بالتساوي على

المديرين والسكرتيرين والمراجعين بمعهد الادارة العامة ، وقد تم انتقاؤهم عشوائيا ، إضافة إلى أخذ رأي مجموعة من المتخصصين فى هذا المجال ، وقد كانت الملاحظات الراجعة محدودة ، الأمر الذى طمأن على صلاحية الأداة وصدقها وإمكانية توزيعها على العينة الفعلية لمجتمع البحث ، وذلك بعد الأخذ بما ورد عليها من ملاحظات اُعتبرت جوهرية .

- الأساليب الاحصائية لمعالجة البيانات :

تعددت الأساليب الاحصائية لمعالجة البيانات ، لكى تتناسب مع هذا البحث الميدانى ، ولتحقّق الهدف الأساسي منه ، وقد تم اَستخدام بعض الأساليب الاحصائية الوصفية للحصول على بعض الاحصاءات الأساسية ، حيث تم تلخيص البيانات التى تم الحصول عليها من الاستبانات بعمل الجداول التكرارية التى توضح تكرارات ونسب الإجابات الناتجة من عينة البحث . كذلك تم الاعتماد على بعض الرسومات البيانية البسيطة مثل الأعمدة البيانية والدوائر البيانية وذلك لعرض أهم نتائج البحث الميدانى .

ولاختبار فرضيات هذا البحث، تم الاعتماد على عدة اَختبارات إحصائية هى :

١ - اختبار جوهرية معامل اَرتباطات الرتب سبيرمان Spearman لاختبار جوهرية العلاقة بين متغيرين ، ولقد تم الاعتماد على هذا الاختبار بالذات لأنّ البيانات الناتجة من الاستبانات هى بيانات ترتيبية .

٢ - اختبار جوهرية العلاقة بين متغيرين من جدول توافق يعتمد على حساب المعامل الاحصائى مربع كاي .

٣ - اختبار جوهرية الفرق بين متوسطين أو ما يسمى اختبار مان - وتيني Man-Whitney وهو اختبار لامعلمي Nonparametric يستخدم لاختبار جوهرية الفرق بين متوسطين مجتمعين ، ولا يشترط اَفتراض الطبيعية Normality فى البيانات محل البحث . ولقد استخدم هذا الاختبار بصفة خاصة لاختبار جوهرية الفروق بين آراء المديرين وآراء القائمين بأعمال السكرتارية حسب البنود المختلفة التى تضمنتها الاستبانة .

٤ - اختبار جوهرية الفروق بين أكثر من متوسطين " كروسكال - واليس" Kruskal-Wallis وهذا أيضا اختبار لامعلمي Nonparametric يستخدم لاختبار ما

اذا كان هناك فروق جوهرية إحصائية بين عدة متوسطات ، وهذا أسلوب بديل لأسلوب تحليل التباين المعلمي المعروف باسم ANOVA ، ولقد فضل هذا الأسلوب على أسلوب تحليل التباين المعلمي لأنّ طبيعة بيانات الاستبانات من النوع الترتيبي ، وليست بيانات متصلة ، ولا يتوافر فيها شرط الطبيعية Normality .

وللوقوف على أهم العقبات والعوائق التى تقف أمام السكرتارية والتي تعدّ الهدف الأساسى لهذا البحث ، تم استخدام أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis وهذا أسلوب احصائى معروف يستخدم فى حالة وجود العديد من المتغيرات التى يمكن أن يكون لها تأثير على ظاهرة معينة ، ونظرا لتعدد هذه المتغيرات وكثرتها فإنّ أسلوب التحليل العاملى يستخدم - بصرف النظر عن العمليات الحسابية المعقدة - لاستخلاص أهم العوامل التى يكون لها تأثير على الظاهرة محل البحث من بين هذه المتغيرات ، وذلك بدراسة العلاقات المتداخلة بين هذه المتغيرات . وبالتالي تعدّ العوامل Factors التى نحصل عليها عبارة عن ملخص مفيد Parsimonous للمتغيرات الهامة فقط التى تفسر الواقع الحقيقى للمشكلة محل البحث . وقد تم للقيام بهذه الاختبارات وتحليلها إحصائيا ، الاستعانة بحزم البرامج الإحصائية الآلية الجاهزة ساس SAS .

الفصل الرابع

عرض وتحليل البيانات :

أولا : العرض الوصفي للبيانات :

- ١ - عرض بيانات آستبانة المديرين .
- ٢ - عرض بيانات آستبانة القائمين بأعمال السكرتارية .
- ٣ - عرض بيانات آستبانة الجمهور .

ثانيا : نتائج التحليل الاحصائي للبيانات :

- القســم الأول : اختبارات الفروض الاحصائية .
- القسم الثاني : التحليل العاملي .

عرض وتحليل البيانات :

يتم فى هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التى تم جمعها عن طريق الاستبانات الثلاث التى صممت لأغراض هذا البحث ، والتى تم تبويبها بواسطة الحاسب الآلى I.B.M (برنامج SAS) وفق نسب مئوية وتكرارات ، فى جـــداول تكرارية ، وفيما يلى عرض للبيانات الخاصة بكل استبانة حسب الترتيب التالى :

أولا : العرض الوصفى للبيانات :

عرض بيانات استبانة المديرين :

١ - توزيع أفراد العينة من المديرين حسب جهة العمل :

الجدول رقم [٣]
توزيع أفراد العينة من المديرين حسب جهة العمل

الرقم	جهة العمل	التكرار	النسبة المئوية
١	وزارة	٢٠	٢٣,٨
٢	مؤسسة	١١	١٣,١
٣	ديوان	١١	١٣,١
٤	رئاسة	١٧	٢٠,٢
٥	هيئة	١٢	١٤,٣
٦	مديرية	٥	٦
٧	مصلحة	صفر	صفر
٨	أخرى	٨	٩,٥
	المجموع	٨٤ *	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١

يتضح من الجدول رقم (٣) الخاص بتوزيع أفراد العينة من المديرين حسب جهة العمل ، أن (٢٣.٨٪) من المديرين من العينة المستجيبة يوجدون فى الوزارات ، تليها الرئاسات بنسبة (٢٠.٢٪) يأتى بعد ذلك الهيئات بنسبة (١٤.٣٪) ، ثم المؤسسات العامة والدواوين بنسبة (١٣.١٪) ، تليها الإمارات بنسبة (٩.٥٪) ، ثم المديريات بنسبة (٦٪).

٢ – عدد السكرتيرين في كلّ إدارة عامة في الأجهزة الحكومية :

جدول رقم [٤]
عدد السكرتيرين في كل إدارة عامة فى الأجهزة الحكومية

عدد السكرتيرين	(١) سكرتير	(٢) سكرتير	(٣) سكرتير	(٤) سكرتير	(٥) سكرتير فاكثر	المجموع الكلى
التكرار	٤٣	٢٤	٩	٣	٤	٨٣*
(٪)	٥١,٨	٢٨,٩	١٠,٨	٣,٧	٤,٨	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ٢

يتضح من الجدول رقم (٤) الخاص بعدد السكرتيرين في كلّ إدارة عامة فى الجهات الحكومية ، أن نسبة (٥١.٨٪) من الإدارات العامة بالأجهزة الحكومية يوجد فيها سكرتير واحد فقط ، تليها نسبة (٢٨.٩٪) من هذه الادارات يوجد فيها سكرتيران لكل ادارة ، ثم نسبة (١٠.٨٪) منها يوجد فيها ثلاثة سكرتيرين لكل ادارة ، فى حين أن نسبة (٤.٧٪) من هذه الادارات يوجد فيها خمسة سكرتيرين لكل إدارة ، ونسبة (٣.٧٪) منها يوجد فيها أربعة سكرتيرين لكل ادارة ، وذلك حسب حجم أعمال كل إدارة ، ويتضح من ذلك أن غالبية الجهات الحكومية (٥١٪) يعمل لديها سكرتير واحد على الأقل فى كل إدارة من الإدارات العامة ، فى حين أن نسبة قليلة من الجهات الحكومية (٤٪) يوجد لديها أربعة سكرتيرين فى إداراتها العامة .

٣ – دور المكان والمهامّ واسم الإدارة في تحديد مفهوم السكرتارية :

جدول رقم [٥]
دور المكان والمهام واسم الادارة فى تحديد مفهوم السكرتارية

	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
المتغيرات	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
المكان	١٧	٢٠,٥	٢٥	٣٠,١	١٠	١٢	٢٥	٣٠,١	٦	٧,٣	٨٣ *	١٠٠
المهام	٢٣	٢٧,١	٤١	٤٨,٢	٨	٤,٩	١٢	١٤,١	١	١,٢	٨٥	١٠٠
اسم الإدارة	١٣	١٥,٣	٣٥	٤١,٢	١٣	١٥,٣	٢١	٢٤,٧	٣	٣,٥	٨٥	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ٢

يبين الجدول رقم (٥) أن (٦ . ٥٠٪) من المديرين يعتقدون أن للمكان دوراً فى تحديد مفهوم السكرتارية ، فى حين أن (٤ . ٣٧٪) من المديرين يرون أنه ليس للمكان دور فى تحديد مفهوم السكرتارية ، وهناك (١٢٪) من المديرين غير متأكدين من دور المكان فى تحديد مفهوم السكرتارية .

ويبين الجدول أيضًا أن (٣ . ٧٥٪) من المديرين يرون أن للمهام دوراً فى تحديد مفهوم السكرتارية ، فى حين أن (٣ . ١٥٪) من المديرين يرون أنه ليس للمهام دور فى تحديد مفهوم السكرتارية ؛ وهناك (٤ . ٩٪) من المديرين غير متأكدين .

كما يبين أن (٥ . ٥٦٪) من المديرين يرون أن لاسم الادارة دوراً فى تحديد مفهوم السكرتارية ، فى حين أن (٢ . ٢٨٪) من المديرين يرون أنه ليس هناك دور لاسم الإدارة فى تحديد مفهوم السكرتارية ، وهناك (٣ . ١٥٪) من المديرين غير متأكدين .

٤ – ملاءمة أستخدام اسم السكرتارية العامة :

جدول رقم [٦]
ملاءمة أستخدام اسم السكرتارية العامة

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
١٥	١٧,٩	٣٧	٤٤	١٥	١٧,٩	١٧	٢٠,٢	صفر	صفر	*٨٤	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١

يبين الجدول رقم (٦) الخاص بملاءمة اسم السكرتارية العامة للوحدات التى تقدم خدمات ادارية معاونة ، أن (٦١.٩٪) من المديرين يرون ملاءمة اسم السكرتارية العامة للوحدات التى تقدم خدمات إدارية معاونة ، فى حين أن (٢٠.٢٪) من المديرين يرون عدم ملاءمة اسم السكرتارية العامة ، وهناك (١٧.٩٪) من المديرين غير متأكدين من ملاءمة اسم السكرتارية العامة .

ويتبين من ذلك أن غالبية المديرين (٦١.٩٪) يعتقدون أن اسم السكرتارية العامة ملائم لطبيعة الخدمات التى تقدمها الوحدات الإدارية المعاونة فى الجهات الحكومية ، وأن نسبة قليلة منهم (٢٠٪) يعتقدون بعدم ملاءمة الاسم .

٥ – أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية في الأجهزة الحكومية :

جدول رقم [٧]
أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية فى الأجهزة الحكومية

	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
المتغيرات	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
أصل الكلمة	٢١	٢٤,٧	٢٤	٢٨,٢	١٥	١٧,٦	٢٢	٢٥,٩	٣	٣,٥	٨٥	١٠٠
شمولية أعمال السكرتارية	١٤	١٦,٥	٣٨	٤٤,٧	١٧	٢٠	١٢	١٤,١	٤	٤,٧	٨٥	١٠٠
عدم تحديد وتوحيد المهام	١٦	١٨,٨	٤١	٤٨,٣	٧	٨,٢	٢٠	٢٣,٥	١	١,٢	٨٥	١٠٠

يبين الجدول رقم (٧) الخاص بأسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية فى الأجهزة الحكومية أن (٥٢.٩٪) من المديرين يرون أن الأصل الاجنبى لكلمة سكرتارية يعدَ سببا فى عدم وضوح مفهومها ، فى حين أن (٢٩.٤٪) من المديرين يرون أنه ليس لأصل الكلمة دور فى عدم وضوح المفهوم ، وهناك (١٧.٦٪) من المديرين غير متأكدين من دور أصل الكلمة فى وضوح أو عدم وضوح مفهوم السكرتارية .

ويبين هذا الجدول أيضًا أن (٦١.٢٪) من المديرين يرون أن لشمولية أعمال السكرتارية دورًا فى عدم وضوح مفهوم السكرتارية ، فى حين أن (١٨.٨٪) من المديرين يرون أنه ليس لشمولية الاعمال دور فى وضوح المفهوم ، وهناك (٢٠٪) من المديرين غير متأكدين .

كما يبين أن (٦٧.١٪) من المديرين يرون أن هناك دورًا لعدم تحديد وتوحيد مهام السكرتارية فى عدم وضوح مفهومها ، فى حين أن (٢٤.٧٪) من المديرين يرون أنه ليس هناك دور لعدم تحديد وتوحيد مهام السكرتارية ، وهناك (٨.٢٪) من المديرين غير متأكدين .

يتضح مّماسبق أن أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية هى كما يلي مرتبة حسب الأولوية : شمولية أعمال السكرتارية (٦٧.٢٪) ، عدم تحديد وتوحيد المهام (٦١.١٪) ، الأصل الأجنبى لكلمة سكرتارية (٥٢.٩) .

٦ – التنظيم الادارى لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية :

جدول رقم [٨]
التنظيم الإدارى لأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية

	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
المتغيرات	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
المركزية	٧	٨,٣	٢٥	٢٩,٤	٢٠	٢٣,٥	٣٣	٣٨,٨	صفر	صفر	٨٥	١٠٠
اللامركزية	١٤	١٦,٥	٤١	٤٨,٢	١١	١٢,٩	١٨	٢١,٢	١	١,٢	٨٥	١٠٠
الأسلوبان معا	٥	٦	٢٩	٣٤,٥	٢٩	٣٤,٥	٢٠	٢٣,٨	١	١,٢	٨٤ *	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١

يبين الجدول رقم (٨) الخاص بالتنظيم الادارى لأعمال السكرتارية في الاجهزة الحكومية أن (٣٧.٧٪) من المديرين يرون استخدام أسلوب المركزية فى تنظيم أعمال السكرتارية ، فى حين أن (٣٨.٨٪) من المديرين غير موافقين على استخدام أسلوب المركزية فى تنظيم أعمال السكرتارية ، وهناك (٢٣.٥٪) من المديرين غير متأكدين من استخدام أسلوب المركزية فى تنظيم أعمال السكرتارية .

ويبين هذا الجدول أيضا أن (٦٤.٧٪) من المديرين يرون استخدام أسلوب اللامركزية فى تنظيم أعمال السكرتارية ، فى حين أن (٢٢.٤٪) من المديرين يرون عدم استخدام أسلوب اللامركزية فى تنظيم أعمال السكرتارية ، وهناك (١٢.٩٪) من المديرين غير متأكدين من استخدام أسلوب اللامركزية فى تنظيم أعمال السكرتارية .

كما يبين أن (٤٠.٥٪) من المديرين يرون استخدام الأسلوبين معا فى تنظيم أعمال السكرتارية ، فى حين أن (٢٥٪) من المديرين يرون عدم استخدام الاسلوبين ، وهناك (٣٤.٥٪) من المديرين غير متأكدين من ذلك .

مما سبق يتضح أن غالبية المديرين فى الأجهزة الحكومية يرون استخدام أسلوب اللامركزية فى تنظيم أعمال السكرتارية .

٧- ملاءمة الأسلوب التنظيمى الحالي لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية :

جدول رقم [٩]
ملاءمة الأسلوب التنظيمى الحالي لأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
١٥	١٧,٩	٣٧	٤٤	١٥	١٧,٩	١٧	٢٠,٢	صفر	صفر	٨٤*	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١

يتضح من الجدول رقم (٩) الخاص بملاءمة الأسلوب التنظيمى الحالي لأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية ، أن (٥٧.١٪) من المديرين يرون أن الأسلوب التنظيمى المتبع حاليا لأعمال السكرتارية فى الجهة التى يعملون بها ملائم ، فى حين أن (٢٦.٢٪) من المديرين غير موافقين على ملاءمة الأسلوب التنظيمى المتبع حاليا لأعمال السكرتارية ، وهناك (١٦.٧٪) من المديرين غير متأكدين من ذلك .

إنّ هذا يعنى أن غالبية المديرين (٥٧.١٪) يرون ملاءمة الأسلوب التنظيمى الحالى (اللامركزى) لأعمال السكرتارية فى جهات عملهم .

٨- مهام وأعمال السكرتارية العامة :

جدول رقم [١٠]
مهام وأعمال السكرتارية العامة

	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
المتغيرات	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
سكرتارية اللجان	٧	٨,٢	٢٤	٢٨,٢	١٨	٢١,١	٣١	٣٦,٥	٥	٥,٩	٨٥	١٠٠
سكرتارية المجالس	٦	٧,١	٢٤	٢٨,٢	٢١	٢٤,٧	٣١	٣٦,٥	٣	٣,٥	٨٥	١٠٠
سكرتارية الأمانات	٧	٨,٢	٢٧	٣١,٨	٢٨	٢٣,٩	١٨	٢١,٢	٥	٥,٩	٨٥	١٠٠

يبين الجدول رقم (١٠) الخاص بمهام وأعمال السكرتارية العامة أن (٤٢.٤٪) من المديرين يرون أن سكرتارية اللجان لا تعدّ من مهام السكرتارية العامة ، فى حين أن (٣٦.٤٪) من المديرين يرون أن سكرتارية اللجان تعدّ من مهام السكرتارية العامة ، وهناك (٢١.٢٪) من المديرين غير متأكدين من وضع سكرتارية اللجان .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٤٠٪) من المديرين يرون أن سكرتارية المجالس لا تعدّ من مهام السكرتارية العامة ، فى حين أن (٣٥.٣٪) من المديرين يرون أن سكرتارية اللجان تعدّ من مهام السكرتارية العامة ، وهناك (٢٤.٧٪) من المديرين غير متأكدين من وضع سكرتارية المجالس .

كما يبين أن (٤٠٪) من المديرين يرون أن سكرتارية الأمانات تعدّ من مهام السكرتارية العامة فى حين أن (٢٧.١٪) من المديرين يرون أن سكرتارية الأمانات لا تعدّ من مهام السكرتارية العامة ، وهناك (٣٢.٩٪) من المديرين غير متأكدين من وضع سكرتارية الأمانات .

وكذلك يبين أن المديرين يرون أن الأعمال التالية بالترتيب هى من أعمال السكرتارية العامة : الأمانات (٤٠٪) ، سكرتارية المجالس (٣٥.٣٪) ، فى حين يرى (٤٢,٤٪) من المديرين أن سكرتارية اللجان لا تعدّ من أعمال السكرتارية .



٩ - أساليب السكرتارية في الأجهزة الحكومية :

جدول رقم [١١]
أساليب السكرتارية فى الأجهزة الحكومية

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
العامة	٨	٩,٤	٢٥	٢٩,٤	٣١	٣٦,٥	٢٠	٢٣,٥	١	١,٢	٨٥	١٠٠
المتخصصة	١٠	١١,٨	٤٠	٤٧,١	٢٤	٢٨,٢	١١	١٢,٩	صفر	صفر	٨٥	١٠٠
الخاصة	١٢	١٤,٥	٣٥	٤٢,٢	٢٥	٣٠,١	١١	١٣,٣	صفر	صفر	٨٣ *	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ٢

يتضح من الجدول رقم (١١) الخاص بأساليب السكرتارية فى الأجهزة الحكومية أن (٣٨.٨٪) من المديرين يرون أن أسلوب السكرتارية العامة هو الأسلوب الواضح من حيث الاسم والعمل ، وهناك (٣٦.٥٪) من المديرين غير متأكدين من وضوح هذا الأسلوب ، فى حين أن (٢٤.٧٪) من المديرين يرون عدم وضوحه .

ويبين هذا الجدول أيضًا أن (٥٨.٩٪) من المديرين يرون أن أسلوب السكرتارية المتخصصة هو الأسلوب الواضح فى الجهة التى يعملون بها من حيث الاسم والعمل ، وهناك (٢٨.٢٪) من المديرين غير متأكدين من وضوحه ، فى حين أن (١٢.٩٪) من المديرين غير موافقين .

كما يبين أن (٥٦.٧٪) من المديرين يرون أن أسلوب السكرتارية الخاصة هو الأسلوب الواضح فى الجهة التى يعملون بها من حيث الاسم والعمل ، وهناك (٣٠.١٪) من المديرين غير متأكدين من وضوحه ، فى حين أن (١٣.٣٪) من المديرين غير موافقين .

إن هذا يعنى أن أسلوب السكرتارية الواضح فى الجهات الحكومية كما يراه المديرون هوحسب الترتيب الآتى : السكرتارية المتخصصة ، فالخاصة ، فالعامة .

١٠- دور المهام والتخصص في وضوح مصطلح أو آسم السكرتير :

جدول رقم [١٢]
دور المهام والتخصص فى وضوح مصطلح أو آسم السكرتير

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
المهام	٢٤	٢٨,٢	٤١	٤٨,٢	٢	٢,٤	١٤	١٦,٥	٤	٤,٧	٨٥	١٠٠
التخصص	٢٠	٢٣,٥	٤٦	٥٤,١	٦	٧,١	١٢	١٤,١	١	١,٢	٨٥	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١٢) الخاص بمصطلح أو باسم السكرتير أن (٧٦.٤٪) من المديرين يرون أن للمهام دوراً فى تحديد مصطلح أو اسم السكرتير ، فى حين أن (٢١.٢٪) من المديرين يرون أنه ليس للمهام دور فى تحديد مصطلح أو اسم السكرتير ، وهناك (٢.٤٪) من المديرين غير متأكدين من دور المهام فى تحديد مصطلح أو اسم السكرتير .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٧٧.٦٪) من المديرين يرون أن للتخصص دوراً فى تحديد مصطلح أو اسم السكرتير ، فى حين أن (١٥.٣٪) من المديرين يرون أنه ليس للتخصص دورٌ فى تحديد مصطلح أو اسم السكرتير ، وهناك (٧.١٪) من المديرين غير متأكدين .

ويتضح من ذلك أن غالبية المديرين يرون أن للتخصص الدور الأكبر فى تحديد مفهوم السكرتارية .

١١- أهمية التخصص للقيام بأعمال السكرتارية :

جدول رقم [١٣]
أهمية التخصص للقيام بأعمال السكرتارية

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
٣٤	٤٠	٣٩	٤٥,٨	٦	٧,١	٥	٥,٩	١	١,٢	٨٥	١٠٠

يبين الجدول رقم (١٣) الخاص بأهمية التخصص فى القيام بأعمال السكرتارية ، أن (٨٥.٨٪) من المديرين يرون أن للتخصص أهمية للقيام بأعمال السكرتارية . فى حين أن (٧.١٪) من المديرين يرون أنه ليس له أهمـيـة فى ذلك ، وهناك (٧.١٪) من المديرين غير متأكدين ، أى أن الغالبية العظمى من المديرين يرون أن للتخصص أهمية للقيام بأعمال السكرتارية .

١٢- ندرة المتخصصين فى أعمال السكرتارية :

جدول رقم [١٤]
ندرة المتخصصين فى أعمال السكرتارية

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
٢٥	٢٩,٤	٤١	٤٨,٢	١٣	١٥,٣	٦	٧,١	صفر	صفر	٨٥	١٠٠

يبين الجدول رقم (١٤) الخاص بندرة المتخصصين فى أعمال السكرتارية ، أن (٧٧.٦٪) من المديرين يرون أن هناك ندرة فى المتخصصين فى أعمال السكرتارية ، وأن (١٥.٣٪) من المديرين غير متأكدين من أن هناك ندرة فى المتخصصين فى أعمال السكرتارية . فى حين أن (٧.١٪) من المديرين غير موافقين على أن هناك ندرة فى المتخصصين فى أعمال السكرتارية . ويتبين من ذلك أن الغالبية العظمى من المديرين يرون أن هناك ندرة فى القائمين بأعمال السكرتارية .

١٣- أهمية تجزئة أعمال السكرتارية :

جدول رقم [١٥]
أهمية تجزئة أعمال السكرتارية

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
٢	٢,٣	١٩	٢٢,٤	١٨	٢١,٢	٤٤	٥١,٨	٢	٢,٣	٨٥	١٠٠

يتبين من الجدول رقم (١٥) الخاص بأهمية تجزئة أعمال السكرتارية ، أن (٥٤.١٪) من المديرين يرون أنه ليس هناك أهمية لتجزئة أعمال السكرتارية ، فى حين أن (٢٤.٧٪) من المديرين يرون أنّ هناك أهمية لتجزئة أعمال السكرتارية ، وهناك (٢١.٢٪) من المديرين غير متأكدين من أهمية تجزئة أعمال السكرتارية ، ويتضح من هذا أن غالبية المديرين لا يرون أن هناك ضرورة لتجزئة أعمال السكرتارية .

١٤- كيفية تنفيذ أعمال السكرتارية :

جدول رقم [١٦]
كيفية تنفيذ أعمال السكرتارية

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
وفق مهام واختصاصات محددة	١٥	١٧,٩	٤٦	٥٤,٨	٨	٩,٥	١٥	١٧,٩	صفر	صفر	٨٤*	١٠٠
بالاتفاق	١١	١٣,٤	١٨	٢٢	٢٤	٢٩,٣	٢٦	٣١,٧	٣	٣,٦	٨٢**	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١
** عدد الحالات المفقودة = ٣

يبين الجدول رقم (١٦) الخاص بكيفية تنفيذ أعمال السكرتارية أن (٧٢.٧٪) من المديرين يرون أن هناك أهمية لتحديد مهام واختصاصات السكرتارية ، فى حين أن (١٧.٩٪) من المديرين غير موافقين على أنّ هناك أهمية لتحديد مهام واختصاصات السكرتارية ، و هناك (٩.٥٪) من المديرين غير متأكدين من أهمية تحديد مهام واختصاصات السكرتارية .

ويبين هذا الجدول أيضًا أن (٣٥.٤٪) من المديرين يرون أن أعمال السكرتارية تنفذ بالاتفاق بين المدير والسكرتير ، فى حين أن (٣٥.٣٪) من المديرين يرون أن أعمال السكرتارية لا تنفذ بالاتفاق ؛ وهناك (٢٩.٣٪) من المديرين غير متأكدين . ومن ذلك يتضح أن غالبية المديرين يرون أن أعمال السكرتارية تنفذ وفق مهام واختصاصات محددة .

١٥ – كثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها على قدرة القائمين بها :

جدول رقم [١٧]
كثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها على قدرة القائمين بها

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
١٨	٢١,٢	٣٨	٤٤,٧	٧	٨,٢	٢١	٢٤,٧	١	١,٢	٨٥	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١٧) الخاص بكثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها على قدرة القائمين بها ، أن (٩. ٦٥٪) من المديرين يرون أن أعمال السكرتارية كثيرة ، مما يجعلها تؤثر على قدرة القائمين بها ، فى حين أن (٩. ٢٥٪) من المديرين يرون أن أعمال السكرتارية ليست بكثيرة ، وهناك (٢. ٨٪) من المديرين غير متأكدين من مدى كثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها على قدرة القائمين بأعمالها ، وهذا يدل على أن غالبية المديرين يرون أن كثرة أعمال السكرتارية تؤثر على قدرة القائمين بأعمالها .

١٦ – شروط اختيار السكرتير :

جدول رقم [١٨]
شروط اختيار السكرتير

	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
المتغيرات	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
الرغبة	٤١	٤٨,٣	٣٧	٤٣,٥	٣	٣,٥	٤	٤,٧	صفر	صفر	٨٥	١٠٠
حسن المظهر	٤٢	٤٩,٣	٤٠	٤٧,١	١	١,٢	٢	٢,٤	صفر	صفر	٨٥	١٠٠
قوة الشخصية	٣٦	٤٢,٤	٤٢	٤٩,٤	٣	٣,٥	٣	٣,٥	١	١,٢	٨٥	١٠٠
المعارف العامة	٢٨	٣٢,٩	٤٧	٥٥,٣	٧	٨,٣	٣	٣,٥	صفر	صفر	٨٥	١٠٠
المؤهل العلمي	٢١	٢٥,٣	٤٢	٥٠,٦	٧	٨,٤	١٣	١٥,٧	صفر	صفر	٨٣ *	١٠٠
القدرات والمهارات	٤١	٤٨,٨	٤١	٤٨,٨	٢	٢,٤	صفر	صفر	صفر	صفر	٨٤ **	١٠٠
الخبرة	٢٨	٣٢,٩	٤٧	٥٥,٣	٤	٤,٧	٦	٧,١	صفر	صفر	٨٥	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ٢
** عدد الحالات المفقودة = ١

يبيّن الجدول رقم (١٨) الخاص بشروط اختيار السكرتير أن (٨. ٩١٪) من المديرين يرون أن شرط الرغبة هام جدا فى اختيار السكرتير ، فى حين أن (٧. ٤٪) من المديرين غير موافقين على أهمية توافر شرط الرغبة فى اختيار السكرتير ، وهناك (٥. ٣٪) من المديرين غير متأكدين من أهمية توافر شرط الرغبة فى اختيارالسكرتير .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٤. ٩٦٪) من المديرين يرون أهمية توافر صفة حسن المظهر عند اختيار السكرتير ، فى حين أن (٤. ٢٪) من المديرين لا يرون ذلك ، وهناك (٢. ١٪) من المديرين غير متأكدين .

كما يبين أن (٨. ٩١٪) من المديرين يرون أهمية توافر صفة قوة الشخصية عند اختيار السكرتير ، فى حين أن (٧. ٤٪) من المديرين يرون أنه ليس هناك أهمية لتوافر صفة قوة الشخصية عند اختيار السكرتير ، وهناك (٥. ٣٪) من المديرين غير متأكدين .

ويبين كذلك أن (٢. ٨٨٪) من المديرين يرون أهمية توافر المعارف العامة عند اختيار السكرتير ، فى حين أن (٣. ٨٪) من المديرين غير متأكدين ، وهناك (٥. ٣٪) من المديرين غير موافقين على أهمية توافر المعارف العامة فى اختيارالسكرتير .

كما يبين أيضاً أن (٩. ٧٥٪) من المديرين يرون أهمية توافر المؤهل العلمى عند اختيار السكرتير ، فى حين أن (٧. ١٥٪) من المديرين غير موافقين على أهمية توافر المؤهل العلمى عند اختيار السكرتير ، وهناك (٤. ٨٪) من المديرين غير متأكدين .

ويبين أن (٦. ٩٧٪) من المديرين يرون أهمية توافر القدرات والمهارات عند اختيار السكرتير ، فى حين أن (٤. ٢٪) من المديرين غير متأكدين من أهمية توافر القدرات والمهارات عند اختيارالسكرتير .

وأخيرا يبين هذا الجدول أن (٢. ٨٨٪) من المديرين يرون أهمية توافر الخبرة عند اختيار السكرتير ، فى حين أن (١. ٧٪) من المديرين غير موافقين على أن هناك أهمية لتوافر الخبرة عند اختيار السكرتير ، وهناك (٧. ٤٪) من المديرين غير متأكدين من أهمية توافر الخبرة عند اختيارالسكرتير .

مما سبق يتضح أن غالبية المديرين يرون أن شروط اختيار السكرتير هى على الترتيب التالى : توافر القدرات والمهارات (٦. ٩٧٪) ، حسن المظهر (٤. ٩٦٪) ، الرغبة و قوة الشخصية (٨. ٩١٪) ، توافر المعارف والخبرة (٢. ٨٨٪) ، المؤهل العلمى (٩. ٧٥٪) .

١٧ – كفاية شروط اختيار السكرتير :

جدول رقم [١٩]
كفاية شروط اختيار السكرتير

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
١٦	١٩,٨	٤٠	٤٩,٤	١٢	١٤,٨	١٣	١٦	صفر	صفر	٨١*	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ٤

يبين الجدول رقم (١٩) الخاص بكفاية شروط اختيار السكرتير ، أن (٦٩,٢٪) من المديرين يرون أن الشروط السابقة كافية عند اختيار السكرتير ، فى حين أن (١٦٪) من المديرين غير موافقين على أن تلك الشروط كافية عند اختيار السكريتر ، وهناك (١٤,٨) من المديرين غير متأكدين من كفاية تلك الشروط عند اختيار السكرتير . ومما سبق يتبين أن معظم المديرين يرون أن الشروط السابقة كافية عند اختيار السكرتير .

١٨ – أساليب اختيار السكرتير :

جدول رقم [٢٠]
أساليب اختيار السكرتير

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
الاختبارات الموضوعية	١٥	١٧,٩	٤٠	٤٧,٦	١٩	٢٢,٦	٨	٩,٥	٢	٢,٤	٨٤*	١٠٠
اختبارات تحديد القدرات والمهارات	١٠	١١,٨	٥٢	٦١,٢	١٧	٢٠	٤	٤,٦	٢	٢,٤	٨٥	١٠٠
المقابلة الشخصية	٢٧	٣١,٨	٥٠	٥٨,٧	٥	٥,٩	١	١,٢	٢	٢,٤	٨٥	١٠٠
التعيين المباشر	١١	١٢,٩	٢١	٢٤,٧	١٩	٢٢,٤	٣٠	٣٥,٣	٤	٤,٧	٨٥	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١

يتضح من الجدول رقم (٢٠) الخاص بأساليب اختيار السكرتير أن (٦٥,٥٪) من المديرين يرون وجوب وجود اختبارات موضوعية عند اختيار السكرتير ، وأن (٢٢,٦٪) غير متأكدين ، فى حين أن (١١,٩٪) من المديرين يرون أنه لا داعي لإجراء اختبارات موضوعية عند اختيار السكرتير .

ويبين هذا الجدول أيضًا أن (٧٣٪) من المديرين يرون وجوب وجود اختبارات لتحديد القدرات والمهارات عند اختيار الكسرتير ، فى حين أن (٢٠٪) من المديرين غير متأكدين فى ذلك ، وهناك (٧٪) من المديرين يرون أنه لا داعي لوجود هذه الاختبارات .

كما يبين أن (٥ . ٩٠٪) من المديرين يرون أنّه من الواجب إجراء مقابلة شخصية للسكرتير عند اختياره ، فى حين أن هناك (٩ . ٥) من المديرين غير متأكدين ، وهناك (٦ . ٣٪) من المديرين يرون أنه لا داعي إلى إجراء مقابلة شخصية عند اختيار السكرتير .

ويبين أيضًا أن (٦ . ٣٧٪) من المديرين يرون وجوب أن يكون التعيين مباشرًا عند اختيار السكرتير ، فى حين أن هناك (٤ . ٢٢٪) من المديرين غير متأكدين من ذلك ، وهناك (٤٠٪) من المديرين يرون أنه لا يجوز أن يكون هناك تعيين مباشر للسكرتير .

ويتبين كذلك أن أساليب اختيار السكرتيرين من وجهة نظر المديرين تأتى على الترتيب الآتى : المقابلة الشخصية (٥ . ٩٠٪) ، اختبارات تحديد القدرات والمهارات (٧٣٪) ، الاختبارات الموضوعية (٥ . ٦٥٪) التعيين المباشر (٦ . ٣٧٪) .

١٩ – كفاءة أساليب اختيار السكرتير :

جدول رقم [٢١]
كفاءة أساليب اختيار السكرتير

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
٤	٤,٨	٢٤	٢٨,٩	٣١	٣٧,٤	٢٢	٢٦,٥	٢	٢,٤	*٨٣	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ٢

يبين الجدول رقم (٢١) الخاص بكفاءة أساليب اختيار السكرتير أن (٤ . ٣٧٪) من المديرين غير متأكدين من كفاءة الأساليب السابقة عند اختيار السكرتير ، فى حين أن (٧ . ٣٣٪) من المديرين يرون أن الأساليب السابقة كفؤ عند اختيار السكرتير ، وهناك (٩ . ٢٨٪) من المديرين يرون أن الأساليب السابقة غير كفء عند اختيار السكرتير .

إن هذا يعنى أن غالبية المديرين يرون أنهم غير متأكدين من كفاءة الأساليب السابقة عند اختيار السكرتير ، فى حين أن نسبة (٣٤٪) منهم يرون أنها كفؤ .

٢٠ - أهمية السكرتيرفى الادارة :

جدول رقم [٢٢]
أهمية السكرتير فى الادارة

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير	١٨	٢١,٤	٣٣	٣٩,٣	١١	١٣,١	٢١	٢٥	١	١,٢	٨٤ *	١٠٠
الإدارة لا تستغنى عن السكرتير	٣١	٣٦,٩	٣٨	٤٥,٢	٧	٨,٤	٨	٩,٥	صفر	صفر	٨٤ *	١٠٠
صعوبة الإحلال	١٣	١٥,٣	٤٠	٤٧,١	١٠	١١,٨	٢١	٢٤,٦	١	١,٢	٨٥	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١

يتضح من الجدول رقم (٢٢) الخاص بأهمية السكرتير فى الادارة أن (٦٠.٧٪) من المديرين يرون أن كفاءة الادارة من كفاءة السكرتير ، فى حين أن (٢٦.٢٪) من المديرين يرون أنه ليس لكفاءة السكرتير تأثير على كفاءة الادارة ، و هناك (١٣.١٪) من المديرين غير متأكدين من تأثير كفاءة السكرتير على كفاءة الادارة .

ويبين هذا الجدول أن (٨٢.١٪) من المديرين يرون أن أيّة إدارة لا تستغنى أبدا عن السكرتير ، فى حين أن هناك (٩.٥٪) من المديرين يرون أنه ليس للسكرتير أهمية فى الادارة ، و هناك (٨.٤٪) من المديرين غير متأكدين من أهمية السكرتير للادارة . كما يبّين أنّ (٦٢.٤٪) من المديرين يرون أن هناك صعوبة فى إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه ، فى حين أنّ (٢٥.٨٪) من المديرين يرون أنه ليس هناك أية صعوبة ، و هناك (١١.٨٪) من المديرين غير متأكدين . إن هذا يوضح أن أهمية السكرتير فى الادارة من وجهة نظر المديرين هى على الترتيب الآتى : أن الادارة لا تستغنى أبدا عن السكرتير (٨٢.١٪) ، صعوبة الاحلال عند غياب السكرتير (٦٢.٤٪) ، كفاءة الادارة من كفاءة السكرتير (٦٠.٧٪) .

٢١ – تفويض السكرتيرين ببعض الاعمال الادارية :

جدول رقم [٢٣]
تفويض السكرتيرين ببعض الأعمال الإدارية

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
١٤	١٦,٥	٢٤	٢٨,٢	١٢	١٤,١	٣٤	٤٠	١	١,٢	٨٥	١٠٠

يبين الجدول رقم (٢٣) الخاص بتفويض أعمال إدارية للسكرتيرين ، أن (٤٤.٧٪) من المديرين يرون أنه لا مانع من تفويض السكرتيرين القيام ببعض الأعمال الادارية ، فى حين أن هناك (٤١.٢٪) من المديرين يرون أنه لا داعى إلى تفويض السكرتيرين بالقيام ببعض الاعمال الادارية ، و هناك (١٤.١٪) من المديرين غير متأكدين من ذلك .

ويتضح من هذا الجدول أيضًا أن (٤٤.٧٪) من المديرين يرون أن يفوض السكرتيرين بالقيام ببعض الاعمال الادارية ، وأن (٤٢٪) منهم يرون أنه لا داعي لأن يفوض السكرتير ببعض الصلاحيات الاضافية ، وهذا يدل على انقسام فى الرأى حول الصلاحيات المخولة للسكرتير .

٢٢ – الفرصة المتاحة لتدريب السكرتيرين :

جدول رقم [٢٤]
الفرص المتاحة لتدريب السكرتيرين

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
١٢	١٤,١	٣٨	٤٤,٨	١٦	١٨,٨	١٦	١٨,٨	٣	٣,٥	٨٥	١٠٠

يبين الجدول رقم (٢٤) الخاص بفرص التدريب المناسبة المتاحة للسكرتيرين ، أن (٥٨.٩٪) من المديرين يرون أن هناك فرص تدريب مناسبة متاحة للسكرتيرين فى مجال السكرتارية ، فى حين أن (٢٢.٣٪) من المديرين يرون أنه لا تتوافر الفرص المناسبة لتدريب السكرتيرين ، وهناك (١٨.٨٪) من المديرين غير متأكدين من ذلك .

إنّ هذا يدلّ على أنّ غالبية المديرين يرون أنّ هناك فرصًا مناسبة للتدريب فى مجال السكرتارية ، فى حين أن نسبة قليلة منهم ترى عدم توافر تلك الفرص .

٢٣ – أسماء الوحدات الادارية التي تقدّم خدمات السكرتارية العامة في جهة العمل :

جدول رقم [٢٥]
اسم الادارة /القسم / الوحدة
التى تقدم خدمات السكرتارية العامة فى جهة العمل

مسلسل	الاسم
١	السكرتارية
٢	الاتصالات الادارية
٣	العلاقات العامة
٢	الشؤون الادارية
٦	الخدمات الادارية المساندة
٧	إدارة الخدمات المساندة
٥	شؤون الموظفين
٨	إدارة الخدمات العامة

يبين الجدول رقم (٢٥) الخاص بأسماء الوحدات الادارية التى تقدم خدمات السكرتارية العامة في جهة العمل أن الأسماء التى تطلق على تلك الوحدات هى على الترتيب التالى : السكرتارية ، الاتصالات الادارية ، العلاقات العامة ، الشؤون الادارية ، الخدمات الادارية المساندة ، إدارة الخدمات المساندة ، شؤون الموظفين ، إدارة الخدمات العامة .

ويستدل من هذه الأسماء على أن هذه الوحدات الادارية تمارس نوعا واحدا من أنواع السكرتارية ، وهو السكرتارية العامة فقط فى الأجهزة الحكومية .

٢٤ – أسماء القائمين بأعمال السكرتارية العامة :

جدول رقم [٢٦]
أسماء القائمين بأعمال السكرتارية العامة

الاسم	التكرار		المجموع	٪ للمجموع الكلى		المجموع	(٪) لترتيب
	عدد المجيبين	عدد غير المجيبين	(التكرار)	عدد المجيبين	عدد غير المجيبين	(٪)	استخدام الاسماء
سكرتير	٦٣	٢٢	٨٥	٧٤,١	٢٥,٩	٪١٠٠	٤٢
منسق لجنة	٢١	٦٤	٨٥	٢٤,٧	٧٥,٣	٪١٠٠	١٤
أمين	٢٠	٦٥	٨٥	٢٣,٥	٧٦,٥	٪١٠٠	١٣,٤
مدير أعمال لجنة	٩	٧٦	٨٥	١٠,٦	٨٩,٤	٪١٠٠	٦
أمين مجلس	١١	٧٤	٨٥	١٢,٩	٨٧,١	٪١٠٠	٧,٣
أمين عام	١٧	٦٨	٨٥	٢٠	٨٠	٪١٠٠	١١,٣
رئيس لجنة	٢	٨٣	٨٥	٢,٤	٩٧,٦	٪١٠٠	١,٣
أخرى	٧	٧٨	٨٥	٨,٢	٩١,٨	٪١٠٠	٤,٧

يبين الجدول رقم (٢٦) الخاص بأسماء القائمين بأعمال السكرتارية العامة . أن (٧٤.١٪) من المديرين يرون أن مصطلح سكرتير يطلق على القائم بأعمال السكرتارية العامة ، يليه مصطلح منسق لجنة بنسبة (٢٤.٧٪) ، ثم مصطلح أمين بنسبة (٢٣.٥٪) ، ثم مصطلح أمين عام بنسبة (٢٠٪) ، ثم مصطلح أمين مجلس بنسبة (١٢.٩٪) ، ثم مصطلح مدير أعمال لجنة بنسبة (١٠.٦٪) ، ثم مصطلحات أخرى هى مدير مكتب ، مساعد إدارى ، رئيس أعمال السكرتارية ، كاتب بنسبة (٨,٢٪) ، وأخيرا مصطلح رئيس لجنة بنسبة (٢.٤٪) .

مما سبق يتبين أن ترتيب استخدام المصطلحات كما يراها المديرون هو كما يلى : سكرتير (٤٣٪) ، منسق لجنة (١٤٪) ، أمين (١٣٪) ، أمين عام (١١٪) ، أمين مجلس (٧٪) ، مدير أعمال لجنة (٦٪) ، أخرى (٥٪) ، رئيس لجنة (١٪) .

٢٥ - أعمال السكرتارية :

جدول رقم [٣٧]
أعمال السكرتارية

مسلسل	الاعمال	التكرار	المجيبون	غير المجيبين	المجموع الكلى
١	استقبال البريد الوارد	التكرار	٦٤	٢١	٨٥
		(٪)	٧٥,٣	٢٤,٧	٪١٠٠
٢	نسخ الخطابات	التكرار	٤٥	٤٠	٨٥
		(٪)	٥٢,٩	٤٧,١	٪١٠٠
٣	معالجة البريد الوارد للادارة	التكرار	٥١	٣٤	٨٥
		(٪)	٦٠	٤٠	٪١٠٠
٤	كتابة الخطابات والمذكرات والتقارير	التكرار	٤٢	٤٣	٨٥
		(٪)	٤٩,٤	٥٠,٦	٪١٠٠
٥	إعداد المعاملات الصادرة عن الادارة	التكرار	٥٩	٢٦	٨٥
		(٪)	٦٩,٤	٣٠,٦	٪١٠٠
٦	التنظيم والترتيب للاجتماعات	التكرار	٥٩	٢٦	٨٥
		(٪)	٦٩,٤	٣٠,٦	٪١٠٠
٧	ترتيب مواعيد الزائرين	التكرار	٧٤	١١	٨٥
		(٪)	٨٧,١	١٢,٩	٪١٠٠
٨	التنظيم والترتيب للسفريات والرحلات	التكرار	٤٦	٣٩	٨٥
		(٪)	٥٤,١	٤٥,٩	٪١٠٠
٩	استقابل زوار الادارة وتنظيم دخولهم	التكرار	٦٦	١٩	٨٥
		(٪)	٧٧,٦	٢٢,٤	٪١٠٠
١٠	استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية	التكرار	٢٥	٣٣	٨٥
		(٪)	٦١,٢	٣٨,٨	٪١٠٠
١١	استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها وإحالة الهام منها إلى المدير	التكرار	٦٨	١٧	٨٥
		(٪)	٨٠	٢٠	٪١٠٠
١٢	حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق	التكرار	٧٠	١٥	٨٥
		(٪)	٨٢,٤	١٧,٦	٪١٠٠
١٣	اختزال الرسائل	التكرار	٣٥	٥٠	٨٥
		(٪)	٤١,٢	٥٨,٨	٪١٠٠
١٤	طلب المكالمات الهاتفية لمدير الإدارة	التكرار	٦٣	٢٢	٨٥
		(٪)	٧٤,١	٢٥,٩	٪١٠٠
١٥	القيام بأعمال التلخيص والاختصار	التكرار	٣٣	٥٢	٨٥
		(٪)	٣٨,٨	٦١,٢	٪١٠٠
١٦	إبلاغ الأوامر والتعليمات ومتابعة تنفيذها	التكرار	٦٤	٢١	٨٥
		(٪)	٧٥,٣	٢٤,٧	٪١٠٠

يبين الجدول رقم (٢٧) الخاص بأعمال السكرتارية التى يقوم بها السكرتير من وجهة نظر المدير . أنّ (١ . ٨٧٪) من المديرين يرون أنّ ترتيب مواعيد الزائرين تأتي في مقدمة الأعمال التى يقوم بها السكرتيرون فى الادارة ، يليها حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق بنسبة (٤ . ٨٢٪) ، ثم استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها بنسبة (٨٠٪) ، ثم استقبال زوار الادارة وتنظيم دخولهم بنسبة (٦ . ٧٧٪) ، ثم استقبال البريد الوارد وإبلاغ الأوامر والتعليمات ومتابعة تنفيذها بنسبة (٣ . ٧٥٪) ، ثم طلب المكالمات الهاتفية لمدير الادارة بنسبة (١ . ٧٤٪) ، ثم إعداد المعاملات الصادرة عن الادارة والتنظيم والترتيب للاجتماعات بنسبة (٤ . ٦٩٪) ، ثم استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية بنسبة (٢ . ٦١٪) ، ثم معالجة البريد الوارد للادارة بنسبة (٦٠٪) ، ثم التنظيم والترتيب للسفريات والرحلات بنسبة (١ . ٥٤٪) ، ثم نسخ الخطابات بنسبة (٩ . ٥٢٪) ، ثم كتابة (تحرير) الخطابات والمذكرات والتقارير بنسبة (٤ . ٤٩٪) ، ثم اختزال الرسائل بنسبة (٢ . ٤١٪) ، وأخيرا القيام بأعمال التلخيص والاختصار بنسبة (٨ . ٣٨٪) .

ويتبين من ذلك أنّ ترتيب أعمال السكرتارية التى يؤديها السكرتيرون من وجهة نظر المديرين هو على النحو التالي : ترتيب مواعيد الزائرين ، حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق ، استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها ، استقبال زوار الادارة وتنظيم دخولهم ، استقبال البريد الوارد وإبلاغ الأوامر والتعليمات ومتابعة تنفيذها ، طلب المكالمات الهاتفية لمدير الادارة ، إعداد المعاملات الصادرة عن الادارة والتنظيم الترتيب للاجتماعات ، استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية ، معالجة البريد الوارد للادارة ، التنظيم والترتيب للسفريات والرحلات ، نسخ الخطابات ، كتابة (تحرير) الخطابات والمذكرات والتقارير ، اختزال الرسائل ، وأخيرا القيام بأعمال التلخيص والاختصار .

٢٦ – قدرة السكرتير على أداء أعمال السكرتارية

جدول رقم [٢/٨]
قدرة السكرتير على أداء أعمال السكرتارية

مسلسل	الاعمال	التقدير	عالية	متوسطة	ضعيفة	معدومة	المجموع الكلي
١	استلام وتوجيه البريد الوارد .	العدد	٤٩	٢٢	٨	٣	٨٢*
		(٪)	٥٩,٨	٢٦,٨	٩,٨	٣,٧	١٠٠
٢	تصدير المعاملات .	العدد	٤٨	١٨	١١	٥	٨٢*
		(٪)	٥٨,٥	٢٢	١٣,٤	٦,١	١٠٠
٣	ترتيب مواعيد الزائرين .	العدد	٥٤	٢٢	٥	٤	٨٥
		(٪)	٦٣,٥	٢٥,٩	٥,٩	٤,٧	١٠٠
٤	استقبال الزوار وتنظيم دخولهم .	العدد	٥٤	٢٤	٢	٥	٨٥
		(٪)	٦٣,٥	٢٨,٢	٢,٤	٥,٩	١٠٠
٥	استقبال المكالمات والرد عليها واحالة الهام منها للمدير .	العدد	٦١	١٥	٦	٢	٨٤**
		(٪)	٧٢,٦	١٧,٩	٧,١	٢,٤	١٠٠
٦	طلب المكالمات للمدير .	العدد	٥٩	١٨	٢	٥	٨٤**
		(٪)	٧٠,٢	٢١,٤	٢,٤	٦	١٠٠
٧	نسخ الخطابات الصادرة .	العدد	٣٠	١٥	١٨	١٤	٧٧***
		(٪)	٣٩	١٩,٥	٢٣,٣	١٨,٢	١٠٠
٨	تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير .	العدد	٢٤	٢٤	١٤	١٧	٧٩****
		(٪)	٣٠,٤	٣٠,٤	١٧,٧	٢١,٥	١٠٠
٩	تنظيم وترتيب الاجتماعات .	العدد	٤١	٢٢	١٢	٧	٨٢*
		(٪)	٥٠	٢٦,٣	١٥,٤	٨,٣	١٠٠
١٠	تسجيل محاضر الاجتماعات .	العدد	٢٦	٢٧	١٠	١٩	٨٢*
		(٪)	٣١,٧	٣٢,٩	١٢,٢	٢٣,٢	٪١٠٠
١١	تنظيم سفريات ورحلات المدير .	العدد	٣٦	١٣	١٧	١٦	٨٢*
		(٪)	٤٣,٩	١٥,٩	٢٠,٧	١٩,٥	٪١٠٠

* عدد الحالات المفقوده =٣

** عدد الحالات المفقودة = ١

*** عدد الحالات المفقودة = ٨

**** عدد الحالات المفقودة = ٧

تابع جدول رقم [٢٨]

مسلسل	الاعمال	التقدير	عالية	متوسطة	ضعيفة	معدومة	المجموع الكلي
١٢	استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .	العدد	٢٣	٣٤	١٧	٨	*٨٢
		(٪)	٢٨	٤١,٥	٢٠,٧	٩,٨	٪١٠٠
١٣	حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .	العدد	٤٤	٢٦	١٠	٥	٨٥
		(٪)	٥١,٨	٣٠,٦	١١,٨	٥,٨	٪١٠٠
١٤	اختزال الرسائل .	العدد	٢١	١٨	١١	٣١	**٨١
		(٪)	٢٥,٩	٢٢,٢	١٣,٦	٣٨,٣	٪١٠٠
١٥	القيام بأعمال التخليص .	العدد	١٩	٢٣	١١	٢٩	*٨٢
		(٪)	٢٣,٢	٢٨	١٣,٤	٣٥,٤	٪١٠٠
١٦	تحويل المواد المسجلة صوتيا إلى مواد مكتوبة .	العدد	١٤	١٨	١٠	٣٨	***٨٠
		(٪)	١٧,٥	٢٢,٥	١٢,٥	٤٧,٥	٪١٠٠
١٧	الإشراف على موظفين آخرين .	العدد	١٨	٢٥	١٩	٢٢	****٨٤
		(٪)	٢١,٤	٢٩,٨	٢٢,٦	٢٦,٢	٪١٠٠
١٨	النيابة عن المدير فى تولي الكثير من التفاصيل المتكررة .	العدد	١٠	٢١	٢٤	٢٨	*****٨٣
		(٪)	١٢	٢٥,٤	٢٨,٩	٣٣,٧	١٠٠
١٩	إبلاغ أوامر وتعليمات المدير .	العدد	٣٩	٣٢	٩	٤	****٨٤
		(٪)	٤٦,٤	٣٨,١	١٠,٧	٤,٨	١٠٠
٢٠	متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات .	العدد	٣٠	٣٥	١٣	٧	٨٥
		(٪)	٣٥,٣	٤١,٢	١٥,٣	٨,٢	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ٣
** عدد الحالات المفقودة = ٤
*** عدد الحالات المفقودة = ٥
**** عدد الحالات المفقودة = ١
***** عدد الحالات المفقودة = ٢

يبين الجـدول رقم (٢٨) الخـاص بتـحـديد قـدرة السكرتيـر على تأدية أعـمـال السكرتارية أن (٥٩.٨٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة استلام وتوجـيـه البـريد الوارد عـاليـة ، وأنّ (٢٦.٨٪) من المـديرين يرون أنّ قـدرة السكرتيـر مـتـوسطة ، وأنّ (٩.٨٪) من المديرين يرون أن قـدرة السكرتيـر ضـعـيـفـة ، و هـناك (٣.٧٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

ويبينّ هـذا الجـدول أيضًـا أنّ (٥٨.٥٪) من المديرين يرون أنّ قـدرة السكرتيـر على أداء مهمة تصدير المعاملات عالية ، و أنّ (٢٢٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متـوسطة ، وأنّ (١٣.٤٪) من المديرين يرون أن قـدرة السكرتيـر ضـعيفـة ، و أن هناك (٦.١٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .



كما يبين أن (٤٧.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة تحويل المواد المسجلة صوتيا الى مواد مكتوبة معدومة ، وأنّ (٢٢.٥٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متوسطة ، وأنّ (١٧.٥٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير عالية ،

كما يبّين أنّ (٥ . ٦٣٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة ترتيب مواعيد الزائرين عالية ، و(٩ . ٢٥٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متوسطة ، و(٩ . ٥٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير ضعيفة ، وأنّ (٧ . ٤٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

ويبّين كذلك أنّ (٥ . ٦٣٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة اَستقبال الزوار وتنظيم دخولهم عالية ، وأنّ (٢ . ٢٨٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متوسطة ، وأنّ (٩ . ٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير معدومة ، وهناك (٤ . ٢٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

كما يبّين أنّ (٦ . ٧٢٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة اَستقبال المكالمات والرد عليها وإحالة الهام منها للمدير عالية ، وأنّ (٩ . ١٧٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متوسطة ، وأنّ (١ . ٧٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير ضعيفة ، وهناك (٤ . ٢٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

كما يبّين أنّ (٢ . ٧٠٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة طلب المكالمات للمدير عالية ، وأنّ (٤ . ٢١٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متوسطة ، وأن (٦٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير معدومة ، وأنّ هناك (٤ . ٢٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

ويبّين أيضـًا أنّ (٣٩٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة نسخ الخطابات الصادرة عالية ، وأنّ (٣ . ٢٣٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير ضعيفة ، وأنّ (٥ . ١٩٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متوسطة ، و هناك (٢ . ١٨٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

ويبّين أيضاً أنّ (٤ , ٣٠٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير عالية ، وأنّ النسبة نفسها أي (٤ . ٣٠٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متوسطة ، وأنّ (٥ . ٢١٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير معدومة ، وهناك (٧ . ١٧٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

كما يبّين أنّ (٥٠٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة تنظيم وترتيب الاجتماعات عالية ، وأنّ (٣ . ٢٦٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متوسطة ، وأنّ (٤ . ١٥٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير ضعيفة ، وأنّ هناك (٣ . ٨٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

ويبين أيضًا أنّ (٩ . ٣٢٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة تسجيل محاضر الاجتماعات متوسطة ، وأنّ (٧ . ٣١٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير عالية ، وأن (٢ . ٢٣٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير معدومة ، و هناك (٢ . ١٢٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

كما يبّين أنّ (٩ . ٤٣٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة تنظيم سفريات ورحلات المدير عالية ، وأنّ (٧ . ٢٠٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير ضعيفة ، وأنّ (٥ . ١٩٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير معدومة ، و هناك (٩ . ١٥٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية متوسطة .

ويبين أنّ (٥ . ٤١٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية متوسطة ، وأنّ (٢٨٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير عالية ، وأنّ (٧ . ٢٠٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير ضعيفة ، و هناك (٨ . ٩٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

ويبّين أنّ (٨ . ٥١٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق عالية ، وأنّ (٦ . ٣٠٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وأنّ (٨ . ١١٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير ضعيفة ، و هناك (٨ . ٥٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

كما يبّين أنّ (٣ . ٣٨٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة آختزال الرسائل معدومة ، وأنّ (٩ . ٢٥٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير عالية ، وأن (٢ . ٢٢٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متوسطة ، و هناك (٦ . ١٣٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

ويبّين أنّ (٤ . ٣٥٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة القيام بأعمال التلخيص معدومة ، وأن (٢٨٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متوسطة ، وأنّ (٢ . ٢٣٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير عالية ، وهناك (٤ . ١٣٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

كما يبّين أنّ (٥ . ٤٧٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة تحويل المواد المسجلة صوتيا الى مواد مكتوبة معدومة ، وأنّ (٥ . ٢٢٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متوسطة ، وأنّ (٥ . ١٧٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير عالية ، وهناك (٥ . ١٢٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

ويبّين أنّ (٨ . ٢٩٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة الاشراف على موظفين آخرين متوسطة ، وأنّ (٢ . ٢٦٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير معدومة ، وأنّ (٦ . ٢٢٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير ضعيفة ، وهناك (٤ . ٢١٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية عالية .

كما يبّين أنّ (٧ . ٣٣٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة النيابة عن المدير فى تولى الكثير من التفاصيل المتكررة معدومة ، وأنّ (٩ . ٢٨٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكريتر ضعيفة ، وأنّ (٤ . ٢٥٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متوسطة ، وهناك (١٢٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية عالية .

ويبّين أنّ (٤ . ٤٦٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء مهمة إبلاغ أوامر وتعليمات المدير عالية ، وأنّ (١ . ٣٨٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير متوسطة ، وأنّ (٧ , ١٠٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير ضعيفة ، وهناك (٨ . ٤٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

كما يبّين أنّ (٢ . ٤١٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات متوسطة ، وأنّ (٣ . ٣٥٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير عالية ، وأنّ (٣ . ١٥٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير ضعيفة ، وهناك (٢ . ٨٪) من المديرين يرون أنّ قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

مما سبق يتبّين أنّ ترتيب الأعمال التى تكون فيها قدرة السكرتير عالية من وجهة نظر المديرين هى كما يلي : استقبال المكالمات الهاتفية وإحالة الهام منها للمدير (٦ . ٧٢٪) ، طلب المكالمات الهاتفية للمدير (٢ . ٧٠٪) ، استقبال الزوار وتنظيم دخولهم وترتيب مواعيد الزائرين (٥ . ٦٣٪) ، استلام وتوجيه البريد الوارد (٨ . ٥٩٪) ، تصدير المعاملات (٥ . ٥٨٪) ، حفظ وتنظيم الأورا ق والوثائق (٨ . ٥١٪) ، تنظيم وترتيب الاجتماعات (٥٠٪) ، تحويل المواد المسجلة صوتيا إلى مكتوبة (٥ . ٤٧٪) ، إبلاغ تعليمات المدير (٥ . ٤٦٪) ، تنظيم سفريات ورحلات المدير (٩ . ٤٣٪) ، استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية (٥ . ٤١٪) متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات (٢ . ٤١٪) ، نسخ الخطابات الصادرة (٣٩٪) ، اختزال الرسائل (٣ . ٣٨٪) ، أعمال التلخيص (٤ . ٣٥٪) ، النيابة عن المدير فى تولى الكثير من التفاصيل المتكررة (٧ . ٣٣٪) ، تسجيل محاضر الاجتماعات (٧ . ٣١) ، تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير (٤ . ٣٠٪) ، الإشراف على موظفين آخرين (٨ . ٢٩٪) .

٢٧ – أعمال السكرتارية التى يقوم بها المدير :

جدول [٢٩]
أعمال السكرتارية التى يقوم بها المدير

مسلسل	الاعمال	التكرار	المجيبون	غير المجيبين	المجموع الكلى
١	استقبال البريد الوارد .	العدد	٤١	٤٤	٨٥
		(٪)	٤٨,٢	٥١,٨	٪١٠٠
٢	استلام البريد الوارد وتوجيهه .	العدد	٣٨	٤٧	٨٥
		(٪)	٤٤,٧	٥٥,٣	٪١٠٠
٣	تصدير المعاملات .	العدد	٢٤	٦١	٨٥
		(٪)	٢٨,٢	٧١,٨	٪١٠٠
٤	ترتيب مواعيد الزائرين .	العدد	٤٦	٣٩	٨٥
		(٪)	٥٤,١	٤٥,٩	٪١٠٠
٥	استقبال الزوار .	العدد	٥٤	٣١	٨٥
		(٪)	٦٣,٥	٣٦,٥	٪١٠٠
٦	استقبال المكالمات الهاتفية مباشرة والرد عليها .	العدد	٦٦	١٩	٨٥
		(٪)	٧٧,٦	٢٢,٤	٪١٠٠
٧	طلب المكالمات الهاتفية مباشرة او الخارجية دون الاستعانة بأحد .	العدد	٦٧	١٨	٨٥
		(٪)	٧٨,٨	٢١,٢	٪١٠٠
٨	نسخ الخطابات الصادرة .	العدد	٢١	٦٤	٨٥
		(٪)	٢٤,٧	٧٥,٣	٪١٠٠
٩	تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير الصادرة عن الإدارة .	العدد	٤٢	٤٣	٨٥
		(٪)	٤٩,٤	٥٠,٦	٪١٠٠
١٠	التحضير والترتيب للاجتماعات .	العدد	٦٢	٢٣	٨٥
		(٪)	٧٢,٩	٢٧,١	٪١٠٠
١١	التحضير والترتيب للسفريات والرحلات .	العدد	٥١	٣٤	٨٥
		(٪)	٦٠	٤٠	٪١٠٠
١٢	استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .	العدد	٣٥	٥٠	٨٥
		(٪)	٤١,٢	٥٨,٨	٪١٠٠
١٣	حفظ وتنظيم أوراق ووثائق الإدارة .	العدد	٣٩	٤٦	٨٥
		(٪)	٤٥,٩	٥٤,١	٪١٠٠
١٤	القيام بالأعمال المتكررة فى المكتب .	العدد	٤٣	٤٢	٨٥
		(٪)	٥٠,٦	٤٩,٤	٪١٠٠
١٥	إبلاغ الأوامر والتعليمات لأية جهة .	العدد	٧٢	١٣	٨٥
		(٪)	٨٤,٧	١٥,٣	٪١٠٠
١٦	متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات .	العدد	٧١	١٤	٨٥
		(٪)	٨٣,٥	١٦,٥	٪١٠٠

الرقم	الجهاز الادارى	التكرار	المئوية
١	وزارة	٢٨	٢٨,٣

يتضح من الجدول رقم (٢٩) الخاص بالأعمال التى يقوم بها المدير والتى تعدّ فى الأساس من أعمال السكرتير ، أنّ (٥ , ٨٣ ٪) من المديرين يرون أنّ متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات تأتى فى مقدمة الأعمال التى يقوم بها المدير فى الادارة ، والتى تعد فى الأساس من أعمال السكرتارية ، يليها إبلاغ تلك الأوامر والتعليمات لأيّة جهة بنسبة (٨٤.٧٪) ، ثم طلب المكالمات الداخلية أو الخارجية بنسبة (٧٨.٨٪) ، ثم استقبال المكالمات الهاتفية مباشرة بنسبة (٧٧.٦٪) ، ثم التحضير والترتيب للاجتماعات بنسبة (٧٢.٩٪) ، ثم استقبال الزوار بنسبة (٦٣,٥٪) ، ثم التحضير والترتيب للسفريات والرحلات بنسبة (٦٠٪) ، ثم ترتيب مواعيد الزائرين بنسبة (٥٤.١٪) ، ثم القيام بالأعمال المتكررة فى المكتب بنسبة (٥٠.٦٪) ، ثم تحرير الخطابات والمذكرات الصادرة عن الادارة بنسبة (٤٩.٤٪) ، ثم استقبال البريد الوارد بنسبة (٤٨.٢٪) ، ثم حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق بنسبة (٤٥.٩٪) ، ثم استلام البريد الوارد وتوجيهه بنسبة (٤٤.٧٪) ، ثم استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية بنسبة (٤١.٢٪) ، ثم تصدير المعاملات بنسبة (٢٨.٢٪) ، وأخيرا نسخ الخطابات الصادرة بنسبة (٢٤.٧٪) .

إنّ هذا يبّين أنّ هناك عدداً من أعمال السكرتارية يقوم بها المديرون ، وهى من وجهة نظرهم على الترتيب التالي : متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات ، إبلاغ الأوامر والتعليمات ، طلب المكالمات الداخلية أو الخارجية ، استقبال المكالمات الهاتفية ، التحضير والترتيب للاجتماعات ، استقبال الزوار ، التحضير والترتيب للسفريات والرحلات ، ترتيب مواعيد الزائرين ، القيام بالأعمال المتكررة فى المكتب ، تحرير الخطابات والمذكرات الصادرة عن الادارة ، استقبال البريد الوارد ، حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق ، استلام البريد الوارد وتوجيهه ، استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية ، تصدير المعاملات ، وأخيرا نسخ الخطابات الصادرة .

- عرض استبانة القائمين بأعمال السكرتارية :

١ - جهة العمل :

الجدول رقم [٣٠]

توزيع أفراد العينة من القائمين بأعمال السكرتارية حسب جهة العمل

الرقم	الجهاز الادارى	التكرار	النسبة المئوية
١	وزارة	٢٨	٢٨,٣
٢	مؤسسة	١٨	١٨,٢
٣	ديوان	١٠	١٠,١
٤	رئاسة	١٥	١٥,٢
٥	هيئة	١٩	١٩,١
٦	مديرية	صفر	صفر
٧	مصلحة	صفر	صفر
٨	أخرى	٩	٩,١
	المجموع	٩٩	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٣٠) الخاص بتوزيع أفراد العينة من القائمين بأعمال السكرتارية حسب جهة العمل ، أنّ (٢٨.٣٪) من القائمين بأعمال السكرتارية من العينة المستجيبة يوجدون فى الوزارات ، تليها الهيئات بنسبة (١٩.١٪) ، ويأتى بعد ذلك المؤسسات العامة بنسبة (١٨.٢٪) ، ثم الرئاسات بنسبة (١٥.٢٪) ، تليها الدواوين بنسبة (٩.٥٪) ، ثم المديريات بنسبة (١٠.١٪) ، ثم فئات أخرى (إمارة) بنسبة (٩.١٪) .

٢ - عدد السكرتيرين السعوديين وغير السعوديين :

الجدول رقم [٣١]
السعوديون وغير السعوديين القائمون بأعمال السكرتارية

الجنسية	سعودى	غير سعودى	المجموع الكلى
التكرار	٨٧	١٠	٩٧*
(٪)	٨٩,٧	١٠,٣	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ٢

يتضح من الجدول رقم (٣١) الخاص بعدد السعوديين وغير السعوديين القائمين بأعمال السكرتارية ، أنّ (٨٩,٧٪) من القائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية المستجيبة هم من السعوديين ، فى حين أنّ (١٠,٣٪) من القائمين بأعمال السكرتارية فى تلك الأجهزة الحكومية هم من غير السعوديين ، والسبب فى أرتفاع نسبة السعوديين هو ما تتطلبه أعمال السكرتارية فى الجهات الحكومية على وجه الخصوص من أوضاع معينّة ، ولأنّ أعمال السكرتارية تتبوأ مكانة متميزة فى الإدارات الحكومية العامة . لذلك كانت الغالبية العظمى من القائمين بأعمال السكرتارية فى الجهات الحكومية المستقصاة من السعوديين .

٣ - المؤهل العلمى :

الجدول رقم [٣٢]
المؤهل العلمى للقائمين بأعمال السكرتارية

المؤهل	كفاءة متوسطة	ثانوية عامة	ثانوية تجارية	دبلوم	جامعة	أخرى	المجموع الكلى
التكرار	١٨	٢١	٢٠	١٤	٢١	٥	٩٩
(٪)	١٨,٢	٢١,٢	٢٠,٢	١٤,١	١٢,٢	٥,١	١٠٠٪

يتضح من الجدول رقم (٣٢) الخاص بالمؤهل العلمى للقائمين بأعمال السكرتارية أنّ (٢١.٢٪) من القائمين بهذه الأعمال حاصلون على مؤهل جامعى ، وتمثّل هذه النسبة أيضًا الحاصلين على الثانوية العامة ، وأنّ (٢٠.٢٪) من القائمين بأعمال السكرتارية حاصلون على الثانوية التجارية ، وهناك (١٨.٢٪) من القائمين بأعمال السكرتارية حاصلون على الكفاءة المتوسطة ، وهناك (١٤.١٪) من القائمين بأعمال السكرتارية حاصلون على دبلوم السكرتارية العامة من معهد الادارة العامة ، أو دبلوم المعهد العالى للعلوم المالية والتجارية ، أو دبلوم سكرتارية وإدارة أعمال ، فى حين أنّ (٥.١٪) من القائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية المستجيبة حاصلون على مؤهلات علمية أخرى هى دراسات جامعية عليا (ماجستير علوم ادارية أوماجستير علوم أمنية) . ويتبين ممّا سبق أنّ مؤهلات القائمين بأعمال السكرتارية هى على الترتيب التنازلى التالي : جامعة وثانوية عامة ، ثانوية تجارية ، دبلوم بعد الثانوية ، الكفاءة المتوسطة ، مؤهلات أخرى فى الدراسات الجامعية المختلفة .

٤ – العمر :

الجدول رقم [٣٣]
فئة أعمار القائمين بأعمال السكرتارية

فئة العمر	التكرار	النسبة المئوية
٢٠ سنة فأقل	صفر	صفر ٪
من ٢١–٢٥سنة	٢٨	٢٨,٣
من ٢٦–٣٠سنة	٢٦	٢٦,٣
من ٣١– ٣٥سنة	٢٤	٢٤,٢
من ٣٦– ٤٠سنة	٩	٩,١
٤١سنة فأكثر	١٢	١٢,١
المجموع	٩٩	١٠٠٪

يتضح من الجدول رقم (٣٣) الخاص بفئة أعمار القائمين بأعمال السكرتارية ، أنَ (٣ .٢٨٪) من القائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية المستجيبة تتروا ح أعمارهم بين (٢١-٢٥) سنة ، وأنَ (٣ .٢٦٪) من القائمين بهذه الأعمال تتروا ح أعمارهم بين (٢٦-٣٠) سنة ، وأنَ (٢ .٢٤٪) من القائمين بهذه الأعمال تتروا ح أعمارهم بين (٣١-٣٥) سنة ، وأنَ (١ .١٢٪) من القائمين بأعمال السكرتارية عمرهم (٤١) سنة فأكثر ، وهناك (١ .٩٪) من القائمين بأعمال السكرتارية تتروا ح أعمارهم بين (٣٦-٤٠) سنة . ويتبين من هذا أنَ غالبية القائمين بأعمال السكرتارية تتراوح أعمارهم بين (٢١-٢٥) سنة ، وأنَ قلة منهم تتراوح أعمارهم بين ٣٦-٤٠ سنة .

٥ - المراتب الوظيفية :

الجدول رقم [٣٤]
المراتب الوظيفية للقائمين بأعمال السكرتارية

المرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من الرابعه	١٣	١٣,١
الرابعة	١٣	١٣,١
الخامسة	٢٣	٢٣,٢
السادسة	١٦	١٦,٢
السابعة	١٣	١٣,١
الثامنة	٨	٨,١
التاسعة	٥	٥,١
العاشرة فأكثر	٨	٨,١
المجموع	٩٩	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٣٤) الخاص بالمراتب الوظيفية للقائمين بأعمال السكرتارية ، أنَ (٢ .٢٣٪) من القائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية المستجيبة يشغلون المرتبة الخامسة ، و أنَ (٢ .١٦٪) منهم يشغلون المرتبة السادسة ،

وأنّ (١٣.١٪) منهم يشغلون المرتبة السابعة ، وأنّ النسبة نفسها يشغل أفرادها المرتبة الرابعة والمراتب التى هى أقلّ من الرابعة ، وأنّ (٨.١٪) منهم يشغلون المرتبة الثامنة ، وأنّ (٨,١٪) أيضًا من القائمين بأعمال السكرتارية يشغلون العاشرة فأكثر ، وهناك نسبة (٥.١٪) يشغل أفرادها المرتبة التاسعة ، ويتبين من هذا أنّ أكبر نسبة من السكرتيرين تشغل المرتبة الخامسة ، وأنّ القلة منهم تشغل المرتبة التاسعة .

٦ – اسم الوظيفة :

جدول رقم [٣٥]
اسم وظيفة من يقوم بأعمال السكرتارية

م	الاسم	التكرار	م	الاسم	التكرار
١	سكرتير	٢٨	١٢	مدقق حسابات	١
٢	كاتب	٢٤	١٣	مشغل أجهزة	١
٣	مدير مكتب	١٢	١٤	أخصائى إدارى	١
٤	ناسخ آلة	١١	١٥	أخصائى شؤون موظفين	١
٥	ناسخ آلة بلغتين	٢	١٦	مساعد فنى	١
٦	سكرتيرسرى	٢	١٧	مندوب إعلامى	١
٧	سكرتير خاص	٢	١٨	محقق	١
٨	مأمور علاقات عامة	٢	١٩	مستشار	١
٩	محاسب	٢	٢٠	مراقب تجارى	١
١٠	مدخل بيانات	٢	٢١	مفتش تجارى	١
١١	مأمور مكتبة	١	٢٢	مراقب تعليم	١

يتضح من الجدول رقم (٣٥) أنّ أسماء الوظائف للقائمين بأعمال السكرتارية فى الجهات الحكومية هى على النحو التالي : سكرتير ، كاتب ، مدير مكتب ، ناسخ آلة ، ناسخ آلة بلغتين ، سكرتير سرى ، سكرتير خاص ، وهناك عدد من أسماء الوظائف التى تعد بعيدة عن مجموعة الوظائف الإدارية المعاونة وهى : محاسب ، ومأمور علاقات ، ومدقق حسابات ، ومدخل بيانات ، وإخصائى ادارى ، ومساعد فنى ، ومندوب إعلامى ، ومستشار ، ومحقق ، ومأمور مكتبة ، ومراقب تجارى ، ومراقب تعليم ، و مفتش تجاري . ويتبين من ذلك أنّ أعمال السكرتارية تؤدّى من قبل أشخاص غير مؤهلين لأدائها مما قد يؤثرّ على فاعليتها فى تلك الجهات الحكومية .

٧ - عدد السكرتيرين :

جدول رقم [٣٦]
عدد السكرتيرين فى الادارة

عدد السكرتيرين	(١) سكرتير	(٢) سكرتير	(٣) سكرتير	(٤) سكرتير	(٥) سكرتير فأكثر	المجموع الكلى
التكرار	٤٣	٢٧	٩	٩	٦	٩٤*
(٪)	٤٥,٧	٢٨,٧	٩,٦	٩,٦	٤,٦	١٠٠٪

* عدد الحالات المفقودة = ٥

يتضح من الجدول رقم (٣٦) الخاص بعدد السكرتيرين ، أنّ (٤٥.٧٪) من الأجهزة الحكومية المستجيبة يوجد فيها سكرتير واحد لكل إدارة ، وأنّ (٢٨.٧٪) من هذه الأجهزة فيها سكرتيران لكل ادارة ، وأنّ (٩.٦٪) من هذه الأجهزة فيها ثلاثة سكرتيرين لكل إدارة ، وأنّ (٩,٦٪) أيضاً من هذه الأجهزة يوجد فيها أربعة سكرتيرين لكل إدارة ، وهناك (٤.٦٪) من هذه الأجهزة فيها خمسة سكرتيرين فأكثر لكل إدارة .

٨ - الاشراف :

جدول رقم [٣٧]
إشراف السكرتيرين على موظفين

الاشراف	نعم	لا	المجموع الكلى
التكرار	٣٥	٦١	٩٦*
(٪)	٣٦,٥	٦٣,٥	١٠٠٪

* عدد الحالات المفقودة = ٣

يتضح من الجدول رقم (٣٧) الخاص بمدى إشراف السكرتيرين على موظفين ، أنّ (٦٣.٥٪) من القائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية المستجيبة لا يشرفون على موظفين ، وأنّ (٣٦.٥٪) منهم يشرفون على موظفين . وقد تراوح عدد هؤلاء الموظفين بين (٢-٢٤) موظفًا ، وهذا يبّين أنّ أعمال السكرتارية قد تصل الى الأعمال الإشرافية فى بعض المكاتب الحكومية ، ممّا يتطلب تفويض بعض السكرتيرين الصلاحيات الإدارية البسيطة ليتمكنوا من تأدية تلك الوظيفة .

٩ - مفهوم السكرتارية :

جدول رقم [٣٨]
دور المكان والمهام واسم الادارة فى تحديد مفهوم السكرتارية

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
المكان	٢٢	٢٢,٤	٤٣	٤٣,٩	٨	٨,٢	١٧	١٧,٣	٨	٨,٢	٩٨*	١٠٠
المهام	٣٨	٣٨,٤	٤٦	٤٦,٥	٧	٧,١	٥	٥	٣	٣	٩٩	١٠٠
اسم الإدارة	١٧	١٧,٣	٤٢	٤٢,٩	١٢	١٢,٢	٢٣	٢٣,٥	٤	٤,١	٩٨*	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١

يبين الجدول رقم (٣٨) أنّ (٦٦.٣٪) يرون أنّ للمكان دورًا فى تحديد مفهوم السكرتارية ، فى حين أنّ (٢٥.٥٪) يرون أنه ليس للمكان دور فى تحديد مفهوم السكرتارية ، وهناك (٨.٢٪) غير متأكدين من دور المكان فى تحديد مفهوم السكرتارية .

ويبين هذا الجدول أيضًا أنّ (٨٤.٩٪) يرون أنّ للمهام دورًا فى تحديد مفهوم السكرتارية ، فى حين أنّ (٨٪) يرون أنه ليس للمهام دور فى تحديد مفهوم السكرتارية ، وهناك (٧.١٪) غير متأكدين من دور المهام فى تحديد مفهوم السكرتارية .

كما يبين هذا الجدول أنّ (٦٠,٢٪) يرون أنّ لاسم الإدارة دورًا فى تحديد مفهوم السكرتارية ، فى حين أنّ (٢٧,٦٪) يرون أنه ليس لاسم الإدارة دور فى تحديد مفهوم السكرتارية ، وهناك (٢١,٢) غير متأكدين من دور اسم الإدارة فى تحديد مفهوم السكرتارية .

ويتبين ممّا سبق أنّ تحديد مفهوم السكرتارية يتأثر بما يلى : المهام (٨٤,٩٪) ، المكان (٦٦,٣) ، اسم الإدارة (٦٠,٢) .

١٠- ملاءمة أسم السكرتارية العامة :

جدول [٣٩]
ملاءمة أسم السكرتارية العامة

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
٢٧	٢٧,٣	٤٧	٤٧,٥	١٠	١٠,١	١١	١١,١	٤	٤	٩٩	١٠٠

يبين الجدول رقم (٣٩) أنّ (٧٤.٨٪) يرون ملاءمة اسم السكرتارية العامة ، فى حين أنّ (١٥.١٪) يرون عدم ملاءمة اسم السكرتارية العامة ، وهناك (١٠.١٪) غير متأكدين من ملاءمة اسم السكرتارية العامة .

ويتضح مماسبق أنّ معظم القائمين بأعمال السكرتارية يرون ملاءمة اسم السكرتارية العامة للوحدات التى تقدم خدمات معاونة فى جهة العمل .

١١- أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية في الأجهزة الحكومية :

جدول رقم [٤٠]
أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية فى الأجهزة الحكومية

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
أصل الكلمة	١٧	١٧,٢	٢٧	٢٧,٣	٤١	٤١,٤	١١	١١,١	٣	٣	٩٩	١٠٠
شمولية أعمال السكرتارية	٢١	٢١,٤	٣٩	٣٩,٨	١٤	١٤,٣	٢٢	٢٢,٥	٢	٢	*٩٨	١٠٠
عدم تحديد وتوحيد المهام	١٦	١٦,٥	٤٢	٤٣,٣	١٣	١٣,٤	٢٢	٢٢,٧	٤	٤,١	**٩٧	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١　　** عدد الحالات المفقودة =٢

يبين الجدول رقم (٤٠) أنّ (٤٤.٥٪) يرون أنّ لأصل كلمة السكرتارية دورًا فى تحديد مفهومها ، وهناك (٤١.٤٪) غير متأكدين من دور أصل الكلمة ، فى حين أن (١٤.١٪) يرون أنه ليس لأصل الكلمة دور فى تحديد مفهوم السكرتارية .

ويبين هذا الجـدول أيضـًا أنّ (٦١.٢٪) يرون أنّ هـناك دورًا لشـمـولـيـة أعـمـال السكرتارية فى عدم تحديد مفهومها ، فى حين أنّ (٢٤.٥٪) يرون أنه ليس هناك دور لشمولية أعمال السكرتارية فى تحديد مفهومها ، وهناك (١٤.٣٪) غير متأكدين من دور شمولية أعمال السكرتارية .

كما يبين أنّ (٥٩.٨٪) يرون أنّ هناك دورًا لتحديد وتوحيد مهام السكرتارية فى وضوح مفهومها ، فى حين أنّ (٢٦.٨٪) يرون أنه ليس هناك دور لتحديد وتوحيد مهام السكرتارية فى وضوح مفهومها ، وهناك (١٣.٤٪) غير متأكدين من دور تحديد وتوحيد مهام السكرتارية . ممّا سبق يتبّين أنّ عدم وضوح مفهوم السكرتارية يرجع لأسباب هي على النحو التالي : شمولية أعمال السكرتارية ، عدم تحديد وتوحيد مهام السكرتارية ، أصل الكلمة .

١٢ – التنظيم الإدارى لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية :

جدول رقم [٤١]
التنظيم الادارى لأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية

	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
المتغيرات	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
المركزية	١٣	١٣,١	٢٣	٢٣,٢	٨	٨,٢	٤٢	٤٢,٤	١٣	١٣,١	٩٩	١٠٠
اللامركزية	٣٢	٣٢,٢	٥٥	٥٥,٦	٦	٦,١	٥	٥,١	١	١	٩٩	١٠٠
الأسلوبان معا	١١	١١,٢	٤٣	٤٣,٤	٢٤	٢٤,٢	١٨	١٨,٢	٣	٣	٩٩	١٠٠

يبينّ الجدول رقم (٤١) أنّ (٥٥.٥٪) يرون أنّ أعمال السكرتارية ليست مركزيّة ، فى حين أنّ (٣٦.٣٪) يرون أنّ أعـمـال السكرتارية مـركـزية ، وهـناك (٨.٢٪) غـيـر متأكدين من مركزية أعمال السكرتارية أو عدم مركزيتّها .

كما يبين الجدول أن (٥٤.٦٪) يرون آستخدام المركزية واللامركزية معا فى تنظيم أعمال السكرتارية ، وهناك (٢٤.٢٪) غير متأكدين من مدى استخدام الأسلوبين ، فى حين أن (٢١.٢٪) من القائمين يرون عدم استخدام الأسلوبين معا . ويتضح ممّا سبق

أنّ تنظيم أعمال السكرتارية فى الجهات المستقصاة هو على النحو التالي : اللامركزية ، المركزية ، الأسلوبان معا .

١٣ – ملاءمة الأسلوب التنظيمي لأعمال السكرتارية :

جدول رقم [٤٢]
ملاءمة الأسلوب التنظيمى لأعمال السكرتارية

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
١٣	١٣,١	٤٦	٤٦,٤	١٥	١٥,٢	٢٠	٢٠,٢	٥	٥,١	٩٩	١٠٠

يبيّن الجدول رقم (٤٢) الخاص بمدى ملاءمة أسلوب تنظيم أعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية المستجيبة أنّ (٥٩.٥٪) يرون ملاءمة الأسلوب التنظيمى لأعمال السكرتارية ، فى حين أنّ (٢٥.٣٪) يرون عدم ملاءمة الأسلوب التنظيمى لأعمال السكرتارية ، وهناك (١٥.٢٪) غير متأكدين من مدى ملاءمة الأسلوب التنظيمى لأعمال السكرتارية ، ويتبين من هذا أنّ غالبية القائمين بأعمال السكرتارية فى الجهات الحكومية يرون ملاءمة الأسلوب التنظيمى المتبع لأعمال السكرتارية .

١٤ – مهام وأعمال السكرتارية العامة :

جدول رقم [٤٣]
مهام وأعمال السكرتارية العامة

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
سكرتارية اللجان	١٣	١٣,٣	٣٢	٣٢,٧	٢٣	٢٣,٤	٢٤	٢٤,٥	٦	٦,١	* ٩٨	١٠٠
سكرتارية المجالس	٥	٥,١	٢٩	٢٩,٣	٣٢	٣٢,٣	٢٧	٢٧,٢	٦	٦,١	٩٩	١٠٠
سكرتارية الأمانات	١٤	١٤,١	٣٣	٣٣,٤	٢١	٢١,٢	٢٣	٢٣,٢	٨	٨,١	٩٩	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١

يبين الجدول رقم (٤٣) أنّ (٤٦٪) يرون أنّ أعمال سكرتارية اللجان تعدّ من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة ، فى حين أنّ (٣٠.٦٪) يرون أنها ليست من مهام وأعمال السكرتارية العامة ، وهناك (٢٣.٤٪) غير متأكدين من تصنيف سكرتارية اللجان .

ويبينّ هذا الجدول أيضًا أنّ (٣٤.٤٪) يرون أنّ أعمال سكرتارية المجالس تعدّ من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة ، فى حين أنّ (٣٣.٣٪) يرون أنها ليست من مهام وأعمال السكرتارية العامة ، وهناك (٣٢.٣٪) غير متأكدين من تصنيف سكرتارية المجالس .

كما يبينّ الجدول أنّ (٤٧.٥٪) يرون أنّ أعمال سكرتارية الأمانات تعدّ من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة ، فى حين أنّ (٣١.٣٪) يرون أنها ليست من مهام وأعمال السكرتارية العامة ، وهناك (٢١.٢٪) غير متأكدين من تصنيف سكرتارية الأمانات .

ويتبين بعد ذلك أنّ أعمال السكرتارية العامة فى الجهات الحكومية كما يراها القائمون بأعمال السكرتارية هى على النحو التالي : سكرتارية الأمانات ، سكرتارية اللجان ، سكرتارية المجالس .

١٥ – أساليب السكرتارية في الأجهزة الحكومية :

جدول رقم [٤٤]
أساليب السكرتارية فى الأجهزة الحكومية

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
العامة	١١	١١,١	٤٤	٤٤,٤	٢٩	٢٩,٣	١٤	١٤,٢	١	١	٩٩	١٠٠
المتخصصة	١٤	١٤,١	٤٧	٤٧,٥	٢٧	٢٧,٣	٩	٩,١	٢	٢	٩٩	١٠٠
الخاصة	١٧	١٧,٣	٤٥	٤٥,٩	٢١	٢١,٤	١١	١١,٢	٤	٤,٢	*٩٨	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١

يبين الجدول رقم (٤٤) أن (٥٥.٥٪) يرون أنّ أسلوب السكرتارية العامة هو الواضح فى الاستخدام من حيث الاسم والعمل ، وهناك (٢٩.٣٪) غير متأكدين من



وضوح استخدام أسلوب السكرتارية العامة ، فى حين أنّ (١٥.٢٪) يرون أنه ليس واضحا فى استخدامه .

ويبّين هذا الجدول أيضًا أنّ (٦١.٦٪) يرون أنّ أسلوب السكرتارية المتخصصة هو الواضح فى الاستخدام من حيث الأسماء والأعمال ، وهناك (٢٧.٣٪) غير متأكدين من وضوح استخدام أسلوب السكرتارية المتخصصة ، فى حين أنّ (١١.١٪) يرون أنه ليس واضحا فى استخدامه .

كما يبين الجدول أنّ (٦٣.٢٪) يرون أنّ أسلوب السكرتارية الخاصة هو الواضح فى الاستخدام من حيث الأسماء والأعمال ، وهناك (٢١.٤٪) غير متأكدين من وضوح استخدام أسلوب السكرتارية الخاصة ، فى حين أنّ (١٥.٢٪) يرون أنه ليس واضحا فى استخدامه .

ويتضح من كلّ ذلك أنّ أساليب السكرتارية الواضحة كما يراها القائمون بأعمالها فى الجهات الحكومية هي كما يلي : السكرتارية الخاصة ، السكرتارية المتخصصة ، السكرتارية العامة .

١٦- دور المهام والتخصص في تحديد مصطلح السكرتير :

جدول رقم [٤٥]
دور المهام والتخصص فى تحديد مصطلح السكرتير

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
المهام	٤٩	٤٩,٥	٣٣	٣٣,٣	٦	٦,١	١١	١١,١	صفر	صفر	٩٩	١٠٠
التخصص	٣٥	٣٥,٤	٤١	٤١,٤	٨	٨,١	١٤	١٤,١	١	١	٩٩	١٠٠

يبّين الجدول رقم (٤٥) أنّ (٨٢.٨٪) من القائمين يرون أنّ هناك دورًا للمهام فى تحديد مفهوم السكرتير ، فى حين أنّ (١١.١٪) غير موافقين ، وهناك (٦.١٪) غير متأكدين من دور تلك المهام .

كما يبّين الجدول أنّ (٧٦.٨٪) يرون أن هناك دوراً للتخصص فى تحديد مصطلح السكرتيـر ، فى حين أنّ (١٥.١٪) يرون أنه ليس هناك دور للتـخـصـص ، وهناك (٨.١٪) غير متأكدين من ذلك الدور .

ويتـضح من كلّ ذلك أنّ هناك تقـارباً في رأي القـائمين بأعـمـال السكرتارية فى الجهات الحكومية في دور المهام والتخصص في تحديد مفهوم مصطلح السكرتير .

١٧ – أهمية التخصص للقيام بأعمال السكرتارية :

جدول رقم [٤٦]
أهمية التخصص للقيام بأعمال السكرتارية

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
٤٣	٤٤,٣	٣٧	٣٨,١	٧	٧,٢	٩	٩,٤	١	١	*٩٧	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ٢

يتضح من الجدول رقم (٤٦) أنّ (٨٢.٤٪) يرون أنّ هناك أهمية للتخصص للقيام بأعـمـال السكرتارية ، فى حين أنّ (١٠.٤٪) يرون أنه ليس هناك أهـمـيـة للتـخـصـص ، وهناك (٧.٢٪) غير متأكدين من أهمية ذلك الشرط .

ويتبّين منه أيضاً أنّ غالبية القائمين بأعمال السكرتارية يرون أنّ للتخصص أهمية للقيام بأعمال السكرتارية فى الجهات الحكومية .

١٨ – ندرة المتخصصين فى أعمال السكرتارية :

جدول رقم [٤٧]
ندرة المتخصصين فى أعمال السكرتارية

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
٢٦	٢٦,٨	٣٥	٣٦,١	٢٦	٢٦,٨	٧	٧,٢	٣	٣,١	*٩٧	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ٢

يبيّن الجدول رقم (٤٧) أنّ (٩ . ٦٢٪) يرون أنّ هناك ندرة فى المتخصصين فى أعمال السكرتارية ، وهناك (٨ . ٢٦٪) غير متأكدين من أنّ هناك ندرة فى المتخصصين ، فى حين أنّ (٣ . ١٠٪) يرون أنه ليس هناك ندرة فى المتخصصين .

وهذا يوضح أنّ غالبية القائمين بأعمال السكرتارية فى الجهات الحكومية يرون أنّ هناك ندرة فى المتخصصين بأعمال السكرتارية .

١٩- أهمية تجزئة أعمال السكرتارية :

جدول رقم [٤٨]
أهمية تجزئة أعمال السكرتارية

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
١٤	١٤,١	١٧	١٧,٢	٢٩	٢٩,٣	٣٦	٣٦,٤	٣	٣	٩٩	١٠٠

يبيّن الجدول رقم (٤٨) أنّ (٤ . ٣٩٪) يرون أنه ليس مهمّاً أن تُؤَدّى أعمال السكرتارية بشكل جزئى ، فى حين أنّ (٣ . ٣١٪) يرون أنّ هناك أهمية لأنْ تؤدى أعمال السكرتارية بشكل جزئى ، وهناك (٣ . ٢٩٪) غير متأكدين من أهمية أن تؤدى أعمال السكرتارية بشكل جزئي .

من هذا يتبيّن أنّ (٣٩٪) من القائمين بأعمال السكرتارية فى الجهات الحكومية يرون أنه ليس هناك ضرورة لتجزئة أعمال السكرتارية .

٢٠ - كيفية تنفيذ أعمال السكرتارية :

جدول رقم [٤٩]
كيفية تنفيذ أعمال السكرتارية

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
وفق مهام واختصاصات محددة	٢٣	٢٣,٢	٥٢	٥٢,٥	١٢	١٢,١	١٠	١٠,٢	٢	٢	٩٩	١٠٠
بالاتفاق	٢٢	٢٢,٢	٣٥	٣٥,٤	٢٠	٢٠,٢	١٧	١٧,١	٥	٥,١	٩٩	١٠٠

يبيّن الجدول رقم (٤٩) أنّ (٧٥.٧٪) يرون أنّ أعمال السكرتارية تنفذ وفق مهام واختصاصات محددة ، فى حين أنّ (١٢.٢٪) من السكرتيرين غير موافقين ، و هناك (١٢,١٪) غير متأكدين .

كما يبيّن هذا الجدول أنّ (٥٧.٦٪) من القائمين بأعمال السكرتارية يرون أنّ أعمال السكرتارية تنفذ بالاتفاق بين المدير والسكرتير ، وهناك (٢٠.٢٪) غير متأكدين ، فى حين أنّ (٢٢,٢٪) يرون أنّ أعمال السكرتارية لا تنفذ بالاتفاق .

من هذا يتضح أنّ تنفيذ أعمال السكرتارية كما يراه القائمون بأعمالها فى الجهات الحكومية يكون عند الأكثرية وفق مهام وأختصاصات محددة ، فى حين أنّ نسبة كبيرة منهم (٥٨٪) يرون أنّ تنفيذ أعمال السكرتارية يتم بالاتفاق بين المدير والسكرتير .

٢١ – تأثير كثرة أعمال السكرتارية على قدرة القائمين بها :

جدول رقم [٥٠]

تأثير كثرة أعمال السكرتارية على قدرة القائمين بها

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
٤٣	٤٣,٤	٣٣	٣٣,٣	٦	٦,١	١٥	١٥,٢	٢	٢	٩٩	١٠٠

يبيّن الجدول رقم (٥٠) الخاص بتأثير كثرة أعمال السكرتارية على قدرة القائمين بها ، أنّ (٧٦.٧٪) يرون أنّ أعمال السكرتارية كثيرة ، مما يجعلها تؤثر على قدرة القائم بها ، فى حين أنّ (١٧.٢٪) يرون أنّ أعمال السكرتارية ليست بكثيرة ، وهناك (٦.١٪) غير متأكدين من كثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها .

ويتبيّن من هذا أنّ غالبية القائمين بأعمال السكرتارية فى الجهات الحكومية المستقصاة يرون أنّ أعمال السكرتارية كثيرة ، مما يجعلها تؤثر على قدرة القائم بها ، وهناك نسبة ضئيلة منهم يرون أنها ليست كثيرة .

٢٢ – شروط آختيار السكرتير :

جدول رقم [٥١]
شروط آختيار السكرتير

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
الرغبة	٣٨	٣٨,٤	٣٨	٣٨,٤	٩	٩,١	٩	٩,١	٥	٥	٩٩	١٠٠
حسن المظهر	٤٦	٤٦,٥	٤٥	٤٥,٥	٥	٥	٢	٢	١	١	٩٩	١٠٠
قوة الشخصية	٣٦	٣٦,٣	٤٦	٤٦,٥	٩	٩,١	٧	٧,١	١	١	٩٩	١٠٠
المعارف العامة	٣٢	٣٣,٤	٤٢	٤٣,٧	١١	١١,٥	١٠	١٠,٤	١	١	*٩٦	١٠٠
المؤهل العلمي	٣٠	٣٠,٣	٣٨	٣٨,٤	١١	١١,١	١٩	١٩,٢	١	١	٩٩	١٠٠
القدرات والمهارات	٥٠	٥١,٥	٤١	٤٢,٣	٣	٣,١	٣	٣,١	صفر	صفر	**٩٧	١٠٠
الخبرة	٣٣	٣٣,٣	٤٨	٤٨,٥	٤	٤	١٢	٧,١	٢	٢	٩٩	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ٣

** عددالحالات المفقودة = ٢

يبيّن الجدول رقم (٥١) أنّ (٧٦.٨٪) يرون أهمية توافر شرط الرغبة عند اختيار مـهنة السكرتارية ، فى حين أنّ (١٤.١٪) يرون أنه ليس هناك أهمـيـة لتـوافـر شـرط الرغبة فى آختيار مهنة السكرتارية ، وهناك (٩.١٪) غير متأكدين من أهمية توافر شرط الرغبة .

ويبـيّن هذا الجدول أيضًا أن (٩٢٪) يرون أهمية توافر صـفة حسن المظهر عند آختيار السكرتير ، وهناك (٥٪) غير متأكدين من أهمية صفة حسن المظهر عند آختيار السكرتير ، فى حين أنّ (٣٪) يرون أنه ليس هناك أهمية لتوافر صفة حسن المظهر .

كمـا يبـيّن أنّ (٨٢.٨٪) يرون أهمية توافر صـفة قـوة الشـخـصـية عند آختـيـار السكرتير ، وهناك (٩.١٪) غير متـأكدين من أهمية توافر صفة قـوة الشخصية عند آختيار السكرتير ، فى حين أنّ (٨.١٪) يرون أنه ليس هناك أهمية لتوافر صفة قوة الشخصية .

ويبـيّن كـذلك أنّ (٧٧.١٪) يـرون أهمـيـة تـوافـر المعـارف العـامـة عند آختـيـار السكرتير ، وهناك (١١.٥٪) غير متأكدين من أهمية توافر المعارف العامة عند آختيار السكرتير ، فى حين أنّ (١١.٤٪) يرون أنه ليس هناك أهمية لتوافر المعارف العامة .

كما يبيّن أنّ (٦٨.٧٪) يرون أهمية توافر المؤهل العلمى عند آختيار السكرتير ، فى حين أنّ (٢٠.٢٪) يرون أنه ليس هناك أهمية لتوافر المؤهل العلمى ، وهناك (١١.١٪) غير متأكدين من أهمية توافر المؤهل العلمى عند آختيار السكريتر .

ويبيّن أيضًا أنّ (٩٣.٨٪) يرون أهمية توافر القدرات والمهارات عند آختيار السكرتير ، فى حين أنّ (٣.١٪) غير موافقين على أنّ هناك أهمية لتوافر القدرات والمهارات عند آختيار السكرتير ، وهناك بالنسبة السابقة نفسها أي (٣.١٪) غير متأكدين من أهمية توافر القدرات والمهارات عند آختيار السكرتير .

كما يبيّن أنّ (٨١.٨٪) يرون أهمية توافر الخبرة عند آختيار السكرتير ، فى حين أنّ (١٤.٢٪) يرون أنه ليس هناك أهمية لتوافر الخبرة ، وهناك (٤٪) غير متأكدين من أهمية توافر الخبرة عند آختيار السكريتر .

إنّ ماسبق يبّين أنّ شروط آختيار السكرتير كما يراها القائمون بأعمال السكرتارية تأتى على النحو التالي : توافر القدرات والمهارات (٩٣.٨٪) . حسن المظهر (٩٢٪) ، قوة الشخصية (٨٢.٨٪) ، الخبرة (٨١.٨٪) ، المعارف العامة (٧٧.١٪) ، الرغبة (٧٦.٨٪) ، المؤهل العلمى (٦٨.٧٪) .

٢٣ – كفاية شروط آختيار السكرتير :

جدول رقم [٥٢]
كفاية شروط آختيار السكرتير

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
٣٨	٣٨,٤	٤٤	٤٤,٤	٧	٧,١	٨	٨,١	٢	٢	٩٩	١٠٠

يبيّن الجدول رقم (٥٢) الخاص بمدى كفاية الشروط السابقة فى آختيار السكرتير أنّ (٨٢.٨٪) يرون كفاية الشروط السابقة عند آختيار السكرتير ، فى حين أنّ (١٠.١٪) يرون عدم كفاية هذه الشروط ، وهناك (٧.١٪) غير متأكدين من مدى كفايتها. ويتبيّن من هذا أنّ هذه الشروط تعدّ أساسية هامة فى آختيار السكرتير ،

وشرطًا فاعلا لضمان اختيار الأفضل لممارسة أعمال السكرتارية ، الأمر الذى يعني ضرورة تطبيقها عند اختيار المناسب من المتقدمين لشغل وظائف السكرتارية ، نظرًا إلى أنّ غالبية القائمين بأعمال السكرتارية فى الجهات الحكومية يرون كفاية هذه الشروط عند اختيار السكرتير .

٢٤ - أساليب اختيار السكرتير في الأجهزة الحكومية :

جدول رقم [٥٣]
أساليب اختيار السكرتير فى الأجهزة الحكومية

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
الاختبارات الموضوعية	١٨	١٨,٤	٤٠	٤٠,٨	٣٣	٣٣,٧	٥	٥,١	٢	٢	*٩٨	١٠٠
اختبارات تحديد القدرات والمهارات	٢٥	٢٥,٨	٤١	٤٢,٣	٢٣	٢٣,٧	٧	٧,٢	١	١	**٩٧	١٠٠
المقابلة الشخصية	٣٠	٣٠,٣	٤٢	٤٢,٤	١٨	١٨,٢	٧	٧,١	٢	٢	٩٩	١٠٠
التعيين المباشر	١١	١١,١	٣٢	٣٢,٣	٢٣	٢٣,٢	٢٣	٢٣,٢	١٠	١٠,٢	٩٩	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١ ** عدد الحالات المفقودة = ٢

يبيّن الجدول رقم (٥٣) أنّ (٥٩.٢٪) يرون أهمية الاختبارات الموضوعية عند اختيار السكرتير ، وهناك (٣٣.٧٪) غير متأكدين من أهمية الاختبارات الموضوعية عند اختيار السكرتير ، فى حين أنّ (٧.١٪) من القائمين يرون أنه ليس هناك أهمية للاختبارات الموضوعية .

ويبيّن هذا الجدول أيضًا أن (٦٨.١٪) يرون أهمية اختبارات تحديد القدرات والمهارات عند اختيار السكرتير ، وهناك (٢٣.٧٪) غير متأكدين من أهمية اختبارات تحديد القدرات والمهارات عند اختيار السكريتر ، فى حين أنّ (٨.٢٪) يرون أنه ليس هناك أهمية لاختبارات تحديد القدرات والمهارات .

كما يبين هذا الجدول أنّ (٧٢.٧٪) يرون أهمية المقابلة الشخصية عند اختيار السكرتير ، وأنّ (١٨.٢٪) غير متأكدين من أهمية المقابلة الشخصية عند اختيار السكرتير ، فى حين أنّ (٩.١٪) من القائمين يرون أنه ليس هناك أهمية للمقابلة الشخصية .

ويبيّن أيضًا أنّ (٤٣.٤٪) يرون أنّ السكرتير يختار بالتعيين المباشر ، فى حين أنّ (٣٣.٤٪) يرون أنّ السكرتير لا يختار بالتعيين المباشر ، وهناك (٢٣.٢٪) غير متأكدين من كيفية آختيار السكرتير . وهذا يُظْهِرُ أنّ أساليب آختيار السكرتير كما يراها القائمون بأعمال السكرتارية هى على النحو التالي : المقابلة الشخصية ، اختبارات تحديد القدرات والمهارات ، الاختبارات الموضوعية ، التعيين المباشر .

٢٥ – كفاءة أساليب آختيار السكرتير :

جدول رقم [٥٤]
كفاءة أساليب آختيار السكرتير

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
١٧	١٧,٧	٣٧	٣٨,٥	٣٠	٣١,٣	١٠	١٠,٤	٢	٢,١	٩٦*	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ٣

يبيّن الجدول رقم (٥٤) الخاص بمدى كفاءة أساليب آختيار السكرتير ، أنّ (٥٦.٢٪) يرون أنّ الأساليب السابقة كفؤ فى آختيار السكرتير ، وهناك (٣١.٣٪) غير متأكدين من كفاءة الأساليب السابقة فى آختيار السكرتير ، فى حين أنّ (١٢.٥٪) يرون عدم كفاءة الأساليب السابقة .

وهذا يوضح أنّ غالبية القائمين بأعمال السكرتارية يرون أنّ الشروط السابقة عند آستخدامها كفؤ لاختيار السكرتير .

٢٦ – أهمية السكرتير فى الادارة :

جدول رقم [٥٥]
أهمية السكرتير فى الادارة

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير	٣٧	٣٧,٨	٣٧	٣٧,٨	١٠	١٠,٢	١٣	١٣,٢	١	١	* ٩٨	١٠٠
الإدارة لا تستغنى عن السكرتير	٥١	٥١,٥	٣٥	٣٥,٤	٩	٩,١	٤	٤	صفر	صفر	٩٩	١٠٠
صعوبة الإحلال	٢٢	٢٢,٧	٣٣	٣٤	١٥	١٥,٥	٢١	٢١,٦	٦	٦,٢	** ٩٧	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١
** عدد الحالات المفقودة = ٢

يبيّن الجدول رقم (٥٥) أنّ (٧٥.٦٪) يرون أنّ كفاءة الادارة من كفاءة السكرتير ، فى حين أنّ (١٤.٢٪) يرون أنه ليس لكفاءة السكرتير أثر على كفاءة الادارة ، و (١٪) غير موافقين جدا ، وهناك (١٠.٢٪) غير متأكدين من أثر كفاءة السكرتير على كفاءة الادارة .

ويبيّن هذا الجدول أيضًا أن (٨٦.٩٪) يرون أهمية السكرتير لأيّة ادارة ، وهناك (٩.١٪) غير متأكدين من أهمية السكرتير للإدارة ، فى حين أنّ (٤٪) غير موافقين على أنّ للسكرتير أهمية لأيّة ادارة .

كما يبيّن أنّ (٥٦.٧٪) يرون أنّ هناك صعوبة فى إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه ، فى حين أنّ (٢٧.٨٪) يرون أنه ليس هناك صعوبة فى إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه ، وهناك (١٥.٥٪) غير متأكدين من أثر غياب السكرتير . وهذا يبيّن أنّ أهمية السكرتير فى الادارة تأتى كما يرى القائمون بأعمال السكرتارية على الوجه الآتى : الإدارة لا تستغنى أبدا عن السكرتير ، كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير ، صعوبة إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه .

٢٧ – مدى تفويض الصلاحيات الإدارية للسكرتير :

جدول رقم [٥٦]
مدى تفويض الصلاحيات الادارية للسكرتير

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
١١	١١,١	١٨	١٨,٢	١٤	١٤,١	٣٩	٣٩,٤	١٧	١٧,٢	٩٩	١٠٠

يبيّن الجدول رقم (٥٦) الخاص بمدى تفويض السكرتير للقيام ببعض المهام الادارية أنّ (٥٦.٦) يرون أنه يفوض للسكرتير القيام ببعض المهام الادارية فى حين أنّ (٢٩.٣٪) يرون أنه لا يفوض للسكرتير القيام ببعض المهام الادارية ، وهناك (١٤.١٪) غير متأكدين من تفويض بعض الصلاحيات الادارية للسكرتير . وهذا يبيّن أنّ نسبة جيدة من القائمين بأعمال السكرتارية يرون إمكانية تفويض بعض الصلاحيات للسكرتير .

٢٨ – فرص التدريب المتاحة :

جدول رقم [٥٧]
فرص التدريب المتاحة

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
٢٢	٢٢,٢	٣٧	٣٧,٤	١٨	١٨,٢	١٤	٧,٢	٨	٨,١	٩٩	١٠٠

يبيّن الجدول رقم (٥٧) الخاص بفرص التدريب المتاحة للسكرتير ، أنّ (٥٩.٦ يرون أنّ هناك فرصًا متاحة للتدريب فى مجال السكرتارية ، فى حين أنّ (٢٢.٢٪ يرون أنه ليس هناك فرص متاحة للتدريب ، وهناك (١٨.٢٪) غير متأكدين من توافر الفرص المتاحة للسكرتير . ويتبين من ذلك أنّ تنفيذ أعمال السكرتارية يتطلّب قدرا من المعارف والمهارات التى يتم اكتسابها عن طريق التدريب ، كما تتبيّن أهمية أعمال

السكرتارية ، وما خصص للسكرتير من برامج تدريبية إعدادية وهو على رأس العمل ، وهى البرامج التى تفي بما يتطلبه منه أداء أعمال السكرتارية فى الجهات الحكومية .

وقد تبيّن من هذا الجدول أيضًا أنّ نسبة جيدة من القائمين بأعمال السكرتارية فى الجهات الحكومية يرون أنّ هناك فرصًا مناسبة للتدريب على أعمال السكرتارية .

٢٩ – أسماء القائمين بأعمال السكرتارية المتخصصة :

جدول رقم [٥٨]
أسماء القائمين بأعمال السكرتارية المتخصصة

الاسم	التكرار		المجموع	٪ للمجموع الكلى		المجموع	(٪) لترتيب
	عدد المجيبين	عدد غير المجيبين	(التكرار)	عدد المجيبين	عدد غير المجيبين	(٪)	استخدام الاسماء
مدير مكتب	٤٥	٥٤	٩٩	٤٥,٥	٥٤,٥	٪١٠٠	٢٨,٧
سكرتير تحرير	٦	٩٣	٩٩	٦,١	٩٣,٩	٪١٠٠	٣,٨
سكرتير فنّي	١٥	٨٤	٩٩	١٥,٢	٨٤,٨	٪١٠٠	٩,٥
سكرتيراستقبال	١٠	٨٩	٩٩	١٠,١	٨٩,٩	٪١٠٠	٦,٤
سكرتير اجتماعات	٩	٩٠	٩٩	٩,١	٩٠,٩	٪١٠٠	٥,٧
سكرتير صحفى	٧	٩٢	٩٩	٧,١	٩٢,٩	٪١٠٠	٤,٥
سكرتير	٥٨	٤١	٩٩	٥٨,٦	٤١,٤	٪١٠٠	٣٦,٩
أخرى	٧	٩٢	٩٩	٧,١	٩٢,٩	٪١٠٠	٤,٥

يتضح من الجدول رقم (٥٨) الخاص بأسماء القائمين بأعمال السكرتارية المتخصصة . أنّ (٥٨.٦٪) من القائمين بأعمال السكرتارية يرون أنّ اسم سكرتير يطلق على القائم بأعمال السكرتارية المتخصصة ، يليه بنسبة (٤٥.٥٪) اسم مدير مكتب ، ثم اسم سكرتير فنّي بنسبة (١٥.٢٪) ، ثم اسم سكرتير استقبال بنسبة (١٠.١٪) ، ثم اسم سكرتير اجتماعات بنسبة (٩.١٪) ، ثم كل من اسم سكرتير صحفى ، وأخرى ، بنسبة (٧.١٪) ثم سكرتير سرّي ، وسكرتير خاص ، وسكرتير تحرير ، بنسبة (٦.١٪) . وهذا يتناسب مع أسماء القائمين بأعمال السكرتارية الخاصة على اعتبارها جزءًا من أعمال السكرتارية التى تمارس أعمالاً فنية متخصصة .

ويتضح من هذا الجدول أيضًا أنّ أسماء القائمين بأعمال السكرتارية فى الجهات الحكومية هي : سكرتير (٣٦.٩٪) ، مدير مكتب (٢٨.٧٪) ، سكرتير فنّي (٩.٥٪) ، سكرتير أستقبال (٦.٤٪) ، سكرتير أجتماعات (٥.٧٪) ، سكرتير صحفي ، أخرى (٤.٥٪) ، سكرتير تحرير (٣.٨٪) .

٣٠ – أعمال السكرتارية :

جدول رقم [٥٩]
أعمال السكرتارية

مسلسل	الاعمال	التكرار	المجيبون	غير المجيبين	المجموع الكلى
١	استقبال البريد الوارد .	العدد	٧٠	٢٩	٩٩
		(٪)	٧٠,٧	٢٩,٣	٪١٠٠
٢	معالجة البريد الوارد .	العدد	٥٦	٤٣	٩٩
		(٪)	٥٦,٦	٤٣,٤	٪١٠٠
٣	تصدير المعاملات .	العدد	٥٥	٤٤	٩٩
		(٪)	٥٥,٦	٤٤,٤	٪١٠٠
٤	ترتيب مواعيد الزائرين .	العدد	٦٤	٣٥	٩٩
		(٪)	٦٤,٦	٣٥,٤	٪١٠٠
٥	استقبال زوار الإدارة وتنظيم دخولهم .	العدد	٦٢	٣٧	٩٩
		(٪)	٢٦,٦	٣٧,٤	٪١٠٠
٦	نسخ الخطابات .	العدد	٤٣	٥٦	٩٩
		(٪)	٤٣,٤	٥٦,٦	٪١٠٠
٧	استقبال المكالمات والردّ عليها وإحالة الهام منها الى المدير .	العدد	٧٥	٢٤	٩٩
		(٪)	٧٥,٨	٢٤,٢	٪١٠٠
٨	طلب المكالمات الداخلية والخارجية التى يطلبها المدير .	العدد	٦٨	٣١	٩٩
		(٪)	٦٨,٧	٣١,٣	٪١٠٠
٩	تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير .	العدد	٦٠	٣٩	٩٩
		(٪)	٦٠,٦	٣٩,٤	٪١٠٠
١٠	تنظيم وترتيب الاجتماعات .	العدد	٥٢	٤٧	٩٩
		(٪)	٢٥,٥	٤٧,٥	٪١٠٠
١١	تنظيم وترتيب السفريات والرحلات .	العدد	٣٨	٦١	٩٩
		(٪)	٣٨,٤	٦١,٦	٪١٠٠
١٢	حضور الاجتماعات وتسجيل محاضرها .	العدد	٣١	٦٨	٩٩
		(٪)	٣١,٣	٦٨,٧	٪١٠٠
١٣	استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .	العدد	٥٣	٤٦	٩٩
		(٪)	٣٥,٥	٤٦,٥	٪١٠٠

تابع جدول رقم [٥٩]

مسلسل	الاعمال	التكرار	المجيبون	غير المجيبين	المجموع الكلى
١٤	حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .	العدد	٧٢	٢٧	٩٩
		(٪)	٧٢,٧	٢٧,٣	٪١٠٠
١٥	اختزال الرسائل .	العدد	٢١	٧٨	٩٩
		(٪)	٢١.٢	٧٨,٨	٪١٠٠
١٦	التلخيص والاختصار .	العدد	٣٣	٦٦	٩٩
		(٪)	٣٣,٣	٦٦,٧	٪١٠٠
١٧	دراسة مايتم التكليف به وإعداد التقارير اللازمة لذلك .	العدد	٤٤	٥٥	٩٩
		(٪)	٤٤,٤	٥٥,٦	٪١٠٠
١٨	إبلاغ الأوامر والتعليمات للجهات المعنية ومتابعة تنفيذها .	العدد	٧١	٢٨	٩٩
		(٪)	١٧,٧	٢٨,٣	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٥٩) أنّ نسبة (٧٥.٨٪) من القائمين بأعمال السكرتارية يرون أنّ استقبال المكالمات الهاتفية والردّ عليها وإحالة الهام منها الى المدير ، يعدّ أوّل الأعمال التى يقوم بها السكرتيرون ، يليها حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق بنسبة (٧٢.٧٪) ، ثم إبلاغ الأوامر والتعليمات للجهات المعنية ومتابعة تنفيذها بنسبة (٧١.٧٪) ، ثم استقبال البريد الوارد بنسبة (٧٠.٧٪) ، ثم طلب المكالمات الداخلية والخارجية التى يطلبها المدير بنسبة (٦٨.٧٪) ، ثم ترتيب مواعيد الزائرين بنسبة (٦٤.٦٪) ، ثم استقبال زوار الادارة وتنظيم دخولهم بنسبة (٦٢.٦٪) ، ثم تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير بنسبة (٦٠.٦٪) ، ثم معالجة البريد الوارد للإدارة بنسبة (٥٦.٦٪) ، ثم تصدير المعاملات الواردة بنسبة (٥٥.٦٪) ، ثم استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية بنسبة (٥٣.٥٪) ، ثم تنظيم وترتيب الاجتماعات بنسبة (٥٢.٥٪) ، ثم دراسة ما يتم التكليف به وإعداد التقارير اللازمة بنسبة (٤٤.٤٪) ، ثم نسخ الخطابات بنسبة (٤٣.٤٪) ، ثم تنظيم وترتيب السفريات والرحلات بنسبة (٣٨.٤٪) ، ثم التلخيص والاختصار بنسبة (٣٣.٣٪) ، ثم حضور الاجتماعات وتسجيل المحاضر بنسبة (٣١.٣٪) ، ثم اختزال الرسائل بنسبة (٢١.٢٪) .

إنّ هذا يبيّن أنّ أعمال السكرتارية كما يزاولها القائمون بها فى الجهات الحكومية هي كما يلي : استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها وإحالة الهامّ منها الى المدير ، حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق ، إبلاغ الأوامر والتعليمات للجهات المعنية ومتابعة تنفيذها ، استقبال البريد الوارد ، طلب المكالمات الداخلية والخارجية التى يطلبها المدير ،

ترتيب مواعيد الزائرين ، استقبال زوار الإدارة وتنظيم دخولهم ، تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير ، معالجة البريد الوارد للادارة ، تصدير المعاملات الواردة ، استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية ، تنظيم وترتيب الاجتماعات ، دراسة ما يتم التكليف به وإعداد التقارير اللازمة ، نسخ الخطابات ، تنظيم وترتيب السفريات والرحلات ، التلخيص والاختصار ، حضور الاجتماعات وتسجيل المحاضر ، اختزال الرسائل .

٣١ - أعمال السكرتارية التى يزاولها بعض المديرين :

جدول رقم [٦٠]
أعمال السكرتارية التى يزاولها بعض المديرين

مسلسل	الأعمال	التكرار	المجيبون	غير المجيبين	المجموع الكلى
١	استقبال البريد .	العدد	١٥	٨٤	٩٩
		(٪)	١٥,٢	٨٤,٨	٪١٠٠
٢	استلام المعاملات الواردة وتوجيهها .	العدد	٥٣	٤٦	٩٩
		(٪)	٥٣,٥	٤٦,٥	٪١٠٠
٣	تصدير المعاملات .	العدد	٧	٩٢	٩٩
		(٪)	٧,١	٩٢,٩	٪١٠٠
٤	ترتيب مواعيد الزائرين .	العدد	٢٩	٧٠	٩٩
		(٪)	٢٩,٣	٧٠,٧	٪١٠٠
٥	استقبال الزوار .	العدد	٥٨	٤١	٩٩
		(٪)	٥٨,٦	٤١,٤	٪١٠٠
٦	استقبال المكالمات والرد عليها .	العدد	٤٦	٥٣	٩٩
		(٪)	٤٦,٥	٣٥,٥	٪١٠٠
٧	طلب المكالمات الداخلية والخارجية .	العدد	٥٣	٤٦	٩٩
		(٪)	٥٣,٥	٤٦,٥	٪١٠٠
٨	نسخ الخطابات .	العدد	٧	٩٢	٩٩
		(٪)	٧,١	٩٢,٩	٪١٠٠
٩	تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير .	العدد	٦٨	٣١	٩٩
		(٪)	٦٨,٧	٣١,٣	٪١٠٠
١٠	تنظيم وترتيب الاجتماعات .	العدد	٨١	١٨	٩٩
		(٪)	٨١,٨	١٨,٢	٪١٠٠
١١	تنظيم وترتيب السفريات والرحلات .	العدد	٦٥	٣٤	٩٩
		(٪)	٦٥,٧	٣٤,٣	٪١٠٠
١٢	استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .	العدد	١٩	٨٠	٩٩
		(٪)	١٩,٢	٨٠,٨	٪١٠٠
١٣	حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .	العدد	١٦	٨٣	٩٩
		(٪)	١٦,٢	٨٣,٨	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٦٠) الخاص بأعمال السكرتارية التى يقوم بها بعض المديرين . أنّ نسبة (٨١.٨٪) من المديرين يرون أنّ تنظيم وترتيب الاجتماعات ، تعَد أوّل الأعمال التى يقوم بها بعض المديرين مع أنهّا من أعمال السكرتارية ، يليها تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير بنسبة (٦٨.٧٪) ، ثم تنظيم وترتيب السفريات والرحلات بنسبة (٦٥.٧٪) ، ثم استقبال الزوار بنسبة (٥٨.٦٪) ، ثم استلام المعاملات الواردة وتوجيهها ، وطلب المكالمات الداخلية والخارجية مباشرة بنسبة (٥٣.٥٪) ، ثم استقبال المكالمات والردّ عليها بنسبة (٤٦.٥٪) ، ثم ترتيب مواعيد الزائرين بنسبة (٢٩.٣٪) ، ثم استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية بنسبة (١٩.٢٪) ، ثم حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق بنسبة (١٦.٢٪) ، ثم استقبال البريد بنسبة (١٥.٢٪) ، ثم تصدير المعاملات و نسخ الخطابات بنسبة (٧.١٪) .

مما سبق يتبيّن أنّ ترتيب أعمال السكرتارية التى يزاولها بعض المديرين هي كما يلي : تنظيم وترتيب الاجتماعات ، تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير ، تنظيم وترتيب السفريات والرحلات ، استقبال الزوار ، استلام المعاملات الواردة وتوجيهها ، طلب المكالمات الداخلية والخارجية مباشرة ، استقبال المكالمات والرد عليها ، ترتيب مواعيد الزائرين ، استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية ، حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق ، استقبال البريد الوارد ، تصدير المعاملات ، نسخ الخطابات .

- عرض بيانات الاستبانة الخاصة بالجمهور :

جدول رقم [٦١]
الاستبانة الخاصة بالجمهور

	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
المتغيرات	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
احترام وجهات النظر	٣٠	٣٨	٤٠	٥٠,٦	٤	٥,١	٣	٣,٨	٢	٢,٥	٧٩	١٠٠
مساعدة المراجعين	٢٥	٣٢,١	٣٥	٤٤,٩	١٠	١٢,٧	٧	٩	١	١,٣	٧٨*	١٠٠
وضوح النصح والتوجيه	٣٣	٤١,٨	٣٢	٤٠,٥	١١	١٣,٩	٣	٣,٨	صفر	صفر	٧٩	١٠٠
حل مشاكل المراجعين	١٥	١٩,٢	٢٩	٣٧,٢	٢٢	٢٨,٢	١٢	١٥,٤	صفر	صفر	٧٨*	١٠٠

تابع جدول [٦١]

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلي	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
نقل وجهات نظر المراجعين	٢٩	٣٦,٧	٢٥	٣١,٦	٢١	٢٦,٦	٣	٣,٨	١	١,٣	٧٩	١٠٠
مراعاة حقوق المراجعين	٦	٧,٦	٢٣	٢٩,١	٣٠	٣٨	١٦	٢٠,٢	٤	٥,١	٧٩	١٠٠
توفير الراحة للمراجعين	١٩	٢٤,١	٤٣	٥٤,٤	١٢	١٥,٢	٥	٦,٣	صفر	صفر	٧٩	١٠٠
قضاء حاجات المراجعين	١٤	١٧,٩	٣٧	٤٧,٤	١٨	٢٣,١	٧	٩	٢	٢,٦	*٧٨	١٠٠
متابعة المعاملات	١٧	٢١,٥	٢٨	٣٥,٤	٢٠	٢٥,٣	١٠	١٢,٧	٤	٥,١	٧٩	١٠٠
الاستماع الى قضايا المراجعين	١٤	١٧,٧	٣٣	٤١,٨	١٦	٢٠,٢	١٣	١٦,٥	٣	٣,٨	٧٩	١٠٠
معاملة المراجعين بلطف	٣٩	٥٠,١	٣٢	٤١	٤	٥,١	٣	٣,٨	صفر	صفر	*٧٨	١٠٠
دقة إعطاء المعلومات	٢٧	٣٤,٦	٣٠	٣٨,٥	١٧	٢١,٨	٤	٥,١	صفر	صفر	*٧٨	١٠٠
القدرة على الانصات والاستماع	٣٣	٤٢,٨	٣٧	٤٨,١	٢	٢,٦	٤	٥,٢	١	١,٣	**٧٧	١٠٠
المظهر	٣٦	٤٥,٦	٣٣	٤١,٨	٨	١٠,١	٢	٢,٥	صفر	صفر	٧٩	١٠٠
التواضع	٣٢	٤٠,٥	٣٤	٤٣	٩	١١,٤	٣	٣,٨	١	١,٣	٧٩	١٠٠
العدالة	٣١	٣٩,٢	٢٤	٣٠,٤	١٥	١٩	٦	٧,٦	٣	٣,٨	٧٩	١٠٠

تابع جدول [٦١]

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلى	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
تفهم الدور والالمام	٣١	٣٩,٢	٣٨	٤٨,١	٨	١٠,٢	٢	٢,٥	صفر	صفر	٧٩	١٠٠
الصدق	٢٩	٣٦,٦	٣٠	٣٨	١٦	٢٠,٣	٤	٥,١	صفر	صفر	٧٩	١٠٠
الاهتمام بالآلات المكتبية	٢٤	٣٠,٧	٣٠	٣٨,٥	١٧	٢١,٨	٦	٧,٧	١	١,٣	٧٨*	١٠٠
الاهتمام بوسائل الأمن والسلامة	١٦	٢٠,٣	٢٨	٣٥,٤	٢٤	٣٠,٤	١٠	١٢,٦	١	١,٣	٧٩	١٠٠
تحمل المسئولية	٢٢	٢٨,٢	٣٤	٤٣,٦	١٩	٢٤,٤	٢	٢,٥	١	١,٣	٧٨*	١٠٠
الخبرة العملية	٢٣	٢٩,١	٣٠	٣٨	٢٣	٢٩,١	٣	٣,٨	صفر	صفر	٧٩	١٠٠
المهارة فى العمل	٢٨	٣٥,٤	٣٠	٣٨	١٦	٢٠,٣	٥	٣,٦	صفر	صفر	٧٩	١٠٠
درجة التحمّل	٢٢	٢٨,٣	٣٣	٤٢,٣	٢٠	٢٥,٦	٣	٣,٨	صفر	صفر	٧٨*	١٠٠
الالتزام فى أداء العمل	٣٥	٤٤,٣	٢٤	٣٠,٤	١٦	٢٠,٣	٢	٢,٥	٢	٢,٥	٧٩	١٠٠
الولاء والانتماء للوظيفة	٣٢	٤٠,٥	٢٧	٣٤,٢	١٩	٢٤,١	صفر	صفر	١	١,٢	٧٩	١٠٠

* عدد الحالات المفقودة = ١ ** عدد الحالات المفقودة = ٢

إن الجدول رقم (٦١) الخاص بالمراجعين المتعاملين مع السكرتيرين فى الجهات الحكومية يبيّن مايلي :

١- احترام وجهات النظر :

أنّ (٨٨.٦٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتيرين العاملين فى الجهات الحكومية يحترمون وجهات نظر المراجعين ، وأنّ (٦.٣٪) يرون أن السكرتيرين لا يحترمون وجهات نظر المراجعين ، فى حين أنّ (٥.١٪) من المراجعين غير متأكدين من احترام السكرتيرين لوجهات نظر المراجعين . ويتضح من هذا أنّ غالبية المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين يحترمون وجهات نظرهم ، وأنّ نسبة قليلة جدا يعتقدون خلاف ذلك .

٢- مساعدة المراجعين :

أنّ (٧٧٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتيرين فى الجهات الحكومية يساعدونهم ، وأنّ (١٢.٧٪) غير متأكدين من مساعدة السكرتيرين لهم ، فى حين أنّ (١٠.٣٪) يرون أنّ السكرتيرين لا يساعدونهم . وهذا يُظهر أن غالبية المراجعين يرون أنّ السكرتيرين فى الجهات الحكومية يساعدونهم ، وأنّ نسبة قليلة جدا منهم ترى خلاف ذلك .

٣ - وضوح النصح والتوجيه :

أنّ (٨٢.٣٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتيرين يقدمون النصح والتوجيه بوضوح ، وأنّ (٣.٨٪) غير موافقين ، فى حين أنّ (١٣,٩٪) غير متأكدين من ذلك ، مما يتبين أنّ أغلبية المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين يقدّمون النصح والتوجيه بوضوح .

٤- حلّ مشاكل المراجعين :

أنّ (٥٦.٤٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتيرين يقومون بحلّ مشاكل المراجعين ، وأنّ (٢٨.٢٪) غير متأكدين ، فى حين أنّ (١٥.٤٪) غير موافقين ، ويتضح من هذا أنّ أغلبية المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين يقومون بحل المشاكل التى تعترض المراجعين .

٥- نقل وجهات نظر المراجعين :

أنّ (٦٨.٣٪) من المراجعين يرون أن السكرتيرين ينقلون وجهات نظرهم إلى الادارة بكل أمانة ووضوح ، وأنّ (٢٦.٦٪) غير متأكدين ، فى حين أنّ (٥.١٪) يرون أنّ السكرتيرين لا ينقلون للإدارة وجهات نظرهم ، وهذا يبّين أنّ الأغلبية الكبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين ينقلون وجهات نظرهم للإدارة بصدق ووضوح .

٦- المحافظة على حقوق المراجعين :

أنّ (٣٦.٧٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير يحافظ على حقوق المراجعين ، وأن (٣٨٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٢٥.٣٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير لا يحافظ على حقوق المراجعين . ويتضح من ذلك أنّ هناك نسبة جيدة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين يحافظون على حقوق المراجعين .

٧- توفير سبل الراحة للزوار والمراجعين :

أنّ (٧٨.٥٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير يوفّر سبل الراحة للمراجعين ، وأنّ (١٥.٢٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٦.٣٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يبيّن أنّ غالبية المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين يوفرون سبل الراحة للزوار والمراجعين .

٨- الاهتمام بحاجات المراجعين والاسراع فى قضائها :

أنّ (٦٥.٣٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير يهتم بحاجات المراجعين ، وأنّ (٢٣.١٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (١١.٦٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير لا يهتم بحاجات المراجعين . وهذا يبيّن أنّ غالبية المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين يهتمون بحاجات المراجعين ويسرعون فى قضائها .

٩- متابعة إنجاز معاملات المراجعين :

أنّ (٥٦.٩٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير يتابع إنجاز معاملات المراجعين ، وأنّ (٢٥.٣٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (١٧.٨٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير لا يعمل على متابعة إنجاز معاملات المراجعين ، وهذا يبّين أنّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين يتابعون إنجاز معاملات المراجعين .

١٠- الاستماع الى قضايا المراجعين والعمل على حلها :

أنّ (٥٩.٥٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير يستمع إلى قضايا ومشاكل المراجعين ويعمل على حلها ، ، وأنّ (١٥.٢٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٦.٣٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يبّين أن غالبية المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين يستمعون إلى قضاياهم ويعملون على حلها .

١١- معاملة الزوار والمراجعين بلطف وبلباقة :

أنّ (٩١.١٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير يعامل الزوار والمراجعين بلطف وبلباقة ، وأنّ (٥.١٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٣.٨٪) من المراجعين غير موافقين ، وهذا يوضّح أنّ الغالبية العظمى من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين يعاملون الزوار بلطف ولباقة .

١٢- إعطاء المعلومات بدقة :

أنّ (٧٣.١٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير يعطي المعلومات للمراجعين بدقة ، وأنّ (٢١.٨٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٥.١٪) من المراجعين غير موافقين ، مما يبيّن أنّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين يعطون المعلومات بدقة .

١٣- القدرة على الانصات وحسن الاستماع ، ومتفهم للآخرين :

أنّ (٩٠.٩٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير يمتلك مهارة الانصات وحسن الاستماع ومتفهم للمراجعين ؛ وأنّ (٦.٧٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير لا يمتلك تلك المهارة ولا يتفهم المراجعين ، فى حين أنّ (٢.٦٪) من المراجعين غير متأكدين ، وهذا يبين أنّ الغالبية العظمى من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين قادرون على الانصات وحسن الاستماع وتفهّم الآخرين .

١٤- المظهر الجيد للسكرتير دون تكلف :

أنّ (٨٧.٤٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير مظهره جيد دون تكلف ، وأنّ (١٠.١٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٢.٥٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يوضح أنّ غالبية كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين مظهرهم جيد .

١٥- تواضع السكرتير وثقته بنفسه :

أنّ (٨٣.٥٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير متواضع وواثق من نفسه ، وأنّ (١١.٤٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٥.١٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير غير متواضع وغير واثق من نفسه . وهذا يبّين أنّ غالبية كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين متواضعون وواثقون من أنفسهم .

١٦- العدالة فى التعامل مع المراجعين :

أنّ (٦٩.٦٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير عادل فى تعامله مع المراجعين ، وأنّ (١٩٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (١١.٤٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير غير عادل فى تعامله مع المراجعين . وهذا يوضح أنّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين عادلون فى تعاملهم مع المراجعين .

١٧- السكرتير متفهم لدوره وملمّ بوظيفته :

أنّ (٨٧.٣٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير متفهم لدوره فى العمل ، وملم بوظيفته ، وأنّ (١٠.٢٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٢.٥٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يبّين أنّ غالبية كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين متفهمون لدورهم وملمّون بوظيفتهم .

١٨- الصدق فى التعامل مع المراجعين :

أنّ (٧٤.٦٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير صادق فى تعامله مع المراجعين ، وأنّ (٢٠.٣٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٥.١٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يوضّح أنّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين صادقون فى تعاملهم مع المراجعين .

١٩- الحرص على آستعمال الآلآت المكتبية :

أنّ (٦٩.٢٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير حريص على آستعمال الآلات المكتبية ؛ وأنّ (٢١.٨٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٩٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير غير حريص على آستعمال الآلآت المكتبية . وهذا يبّين أنّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين حريصون على آستعمال الآلات المكتبية .

٢٠- الحرص على توفير وسائل السلامة والوقاية فى العمل :

أنّ (٥٥.٧٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير حريص على توفير وسائل السلامة والوقاية فى العمل ، وأنّ (٣٠.٤٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (١٣.٩٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير غير حريص على توفير وسائل السلامة والوقاية . وهذا يوضح أنّ نسبة جيدة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين حريصون على توفير وسائل السلامة والوقاية فى العمل .

٢١- القدرة على تحمل المسؤولية :

أنّ (٧١.٨٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير قادر على تحمل المسؤولية ، وأنّ (٢٤.٤٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٣.٨٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير غير قادر على تحمل المسؤولية . وهذا يبيّن أنّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين قادرون على تحمل المسوولية .

٢٢- السكرتير تتوافر لديه الخبرة الكافية فى العمل :

أنّ (٦٧.١٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير تتوافر لديه الخبرة الكافية فى العمل ، وأنّ (٢٩.١٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٣.٨٪) من المراجعين غير موافقين . مما يوضح أنّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين تتوافر لديهم الخبرة الكافية فى العمل .

٢٣- السكرتير يمتلك المهارة الجيدة فى أداء العمل :

أنّ (٧٣.٤٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير يمتلك المهارة الجيدة فى أداء العمل ، وأنّ (٢٠.٣٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٦.٣٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يوضح أنّ غالبية كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين يمتلكون المهارة الجيدة فى العمل .

٢٤- السكرتير يتحمل المسؤولية بشكل جيد :

أنّ (٧٠.٦٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير يتحمل المسؤولية بشكل جيد ، وأنّ (٢٥.٦٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٣.٨٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يبّين أنّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين يتحملون المسؤولية بشكل جيد .

٢٥- السكرتير ملتزم فى أداء عمله :

أنّ (٧٤.٧٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير ملتزم فى أداء عمله ؛ وأنّ (٢٠.٣٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (٥٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير غير ملتزم فى أداء عمله . وهذا يوضح أنّ غالبية كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين ملتزمون فى أداء عملهم .

٢٦- السكرتير لديه ولاء وانتماء جيد للوظيفة :

أنّ (٧٤.٧٪) من المراجعين يرون أنّ السكرتير لديه أنتماء وولاء للوظيفة ، وأنّ (٢٤.١٪) من المراجعين غير متأكدين ، فى حين أنّ (١.٢٪) من المراجعين غير موافقين جدا . وهذا يبّين أنّ غالبية كبيرة من المراجعين يعتقدون أنّ السكرتيرين لديهم ولاء وانتماء جيد للوظيفة .

ثانيا : نتائج التحليل الاحصائي للبيانات :

ينقسم التحليل الاحصائي إلى قسمين هما :

القسم الأول : اختبارات الفروض الاحصائية التي تشمل :

- اختبار جوهرية معامل الارتباط (سبيرمان) .
- اختبارمربع كاي .
- اختبار مان وتيني .
- اختبار كروسكل واليس Kruskal-Wallis
- اختبار أسلوب تحليل التباين ANOVA
- اختبار (Z) لاختبار معنوية الفرق بين نسبتين .
- اختبار (Z) لاختبار أنّ الوسط الحسابي يساوي قيمة معينة .

القسم الثاني : التحليل العاملي لاستخلاص أهم معوقات السكرتارية من وجهة نظر المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

القسم الأول : اختبارات الفروض الاحصائية :

فيما يلي نتائج اختبارات فرضيات البحث :

١ - الفرضية الأولى :

لاختبار الفرضية الأولى وهي « أن هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول ملاءمة استخدام مصطلح السكرتارية العامة للوحدات الادارية التي تقدم خدمات إدارية معاونة بحسب جهة العمل » ، تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل واليس – Kruskal- Wallis) ، وأتضح أنه ليس هناك فروق دالة إحصائيا بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية حول ملاءمة آستخدام مصطلح السكرتارية العامة في تلك الجهات الحكومية المستقصاة ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,١٨٥٠) كما يوضح الجدول رقم (٦٢) ، وهي غير معنوية إحصائيا عند مستوى المعنوية ، مما يعني أنّ جميع أفراد

عينة البحث من القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية المستقصاة متفقون على أن مصطلح السكرتارية العامة في الجهات التي يعملون بها ملائم ، أي أنه ليس هناك علاقة بين أسماء الأجهزة الحكومية واسم السكرتارية العامة ، وتؤكد ذلك نتيجة معامل الارتباط لسبيرمان ، حيث بلغت (- ١٢١٤٣ , ٠) ، ويظهر منها أنّ هناك علاقة عكسية وضعيفة بين متغير جهة العمل ومتغير ملاءمة استخدام اسم السكرتارية العامة ، كما يوضح الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) .

ويعزز هذه النتيجة ما ورد في إجابات القائمين بأعمال السكرتارية الموضحة في الجدول رقم (٣٩) . ويعتقد أن أحد أسباب هذا الاجماع هو أنه لم يسبق أن طرحت أسماء أخرى بديلة من الجهات التنظيمية المختصة كالديوان العام للخدمة المدنية أو اللجنة العليا للاصلاح الاداري .

جدول رقم [٦٢]
نتيجة الاختبار الإحصائي [كروسكل واليس]
لأراء القائمين بأعمال السكرتارية حول ملاءمة استخدام مصطلح السكرتارية العامة

المتغيرات	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
ملاءمة استخدام مصطلح السكرتارية العامة للوحدات الإدارية التي تقدم خدمات السكرتارية	٠,١٨٥٠	لايوجد

٢ – الفرضية الثانية :

لاختبار الفرضية الثانية وهى «أن هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول ملاءمة الأسلوب التنظيمي للوحدات المعنية بتقديم خدمات السكرتارية العامة حسب جهة العمل » ، تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل واليس – Kruskal- Wallis) ، وقد أظهر أنه لا توجد – بصفة عامة – فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين جميع تلك الجهات المعنية بتقديم خدمات السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، بالنسبة لملاءمة الأسلوب التنظيمي المتبع حاليا لأعمال السكرتارية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (١٢٤٤ , ٠) كما يوضح الجدول رقم (٦٣) ، وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) ، الأمر الذي يدل على أنه

ليس هناك تأثير واضح للأسلوب التنظيمي لأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية ، حيث انّ الأسلوب المتبع في تنظيم أعمال السكرتارية في أغلب الأجهزة الحكومية هو التنظيم اللامركزي . وهذا يتفق مع إجابات القائمين بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية كما ورد في الجدول رقم (٣٥) ، وكذلك مع نتيجة معامل الارتباط (سبيرمان) ، حيث بلغت (١٣٥٦٤, ٠ -) وهي تظهر أنّ هناك علاقة ضعيفة بين متغير جهة العمل ومتغير ملاءمة الأسلوب التنظيمي لاعمال السكرتارية كما يوضح الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) .

جدول رقم [٦٣]
نتيجة الاختبار الإحصائي [كروسكل واليس]
لآراء القائمين بأعمال السكرتارية حول ملاءمة الأسلوب التنظيمي لأعمال السكرتارية

المتغيرات	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
ملاءمة الأسلوب التنظيمي الحالي لأعمال السكرتارية في الجهة .	٠,١٢٤٤	لايوجد

٣ – الفرضية الثالثة :

لاختبار الفرضية الثالثة وهى «أنّ هناك اختلافا ذا دلالة احصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية ، حول مهام السكرتارية في الأجهزة الحكومية» ، تم استخدام الاختبار الاحصائي (مان وتيني) كما يوضح ذلك الجدول رقم (٦٤) :

جدول رقم [٦٤]
نتيجة الاختبار الاحصائي [مان وتيني] لآراء المديرين
والقائمين بأعمال السكرتارية حول مهام السكرتارية في الأجهزة الحكومية

م	أعمال السكرتارية	نسبة مزاولة العمل		القيمة المحسوبة (Z)	الدلالة الاحصائية
		المديرون P1	القائمون P2		
١	استقبال البريد الوارد	٤٨,٢	٧٠,٧	٣,١٧٢-	دال
٢	استلام البريد الوارد	٤٤,٧	٥٦,٦	١,٦٢١-	غير دال
٣	تصوير المعاملات	٢٨,٢	٥٥,٦	٣,٩٢٤-	دال

تابع جدول رقم [٦٤]

م	أعمال السكرتارية	نسبة مزاولة العمل		القيمة المحسوبة (z)	الدلالة الاحصائية
		المديرون P1	القائمون P2		
٤	ترتيب مواعيد الزوار	٥٤,١	٦٤,٦	– ١,٤٥٢	غير دال
٥	استقبال الزوار	٦٣,٥	٦٢,٦	٠,١٢٦١	غير دال
٦	استقبال المكالمات الهاتفية	٧٧,٦	٧٥,٨	٠,٢٨٨٣	غير دال
٧	طلب المكالمات الهاتفية	٧٨,٨	٦٨,٧	١,٥٧٠٢	غير دال
٨	نسخ الخطابات الصادرة	٢٤,٧	٤٣,٤	٢,٧٣٦٦-	دال
٩	تحرير الخطابات والمذكرات	٤٩,٤	٦٠,٦	١,٥٣٠٩-	غير دال
١٠	التحضير والترتيب للاجتماعات	٧٢,٩	٥٢,٥	٢,٩٣١٣	دال
١١	التحضير والترتيب للسفريات	٦٠	٣٨,٤	٢,٩٩١٧	دال
١٢	استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية	٤١,٢	٥٣,٥	١,٦٧٩٦-	غير دال
١٣	حفظ وتنظيم أوراق ووثائق الادارة	٤٥,٩	٧٢,٧	٣,٨١٨٤-	دال
١٤	القيام بالأعمال المتكررة في المكتب	٥٠,٦	٤٤,٤	٠,٨٤١٠٤	غير دال
١٥	إبلاغ التعليمات	٨٤,٧	٧١,٧	٢,١٧٤٤٧	دال
١٦	متابعة التعليمات	٨٣,٥	٧١,٧	١,٩٤٧٧	غير دال

المقارنة بالقيمة الجدولية ١,٩٦ لمستوى معنوية ٥٪

وقد أظهر هذا الجدول أنّ هناك اختلافا دالاً إحصائيًا بين المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في المهام التالية :

١ – استقبال البريد الوارد .

٢ – تصدير المعاملات .

٣ – نسخ الخطابات الصادرة .

٤ – التحضير والترتيب للاجتماعات .

٥ – الترتيب للسفريات .

٦ – حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .

٧ – إبلاغ التعليمات .

كـمـا أظهـر أنه ليس هناك اخـتـلاف دالّ إحـصـائيًّـا بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية في المهام التالية :

١ – استلام البريد الوارد .

٢ – ترتيب مواعيد الزائرين .

٣ – استقبال الزوار .

٤ – استقبال المكالمات الهاتفية .

٥ – طلب المكالمات الهاتفية .

٦ – تحرير الخطابات والمذكرات .

٧ – استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .

٨ – القيام بالأعمال المتكررة في المكتب .

٩ – متابعة التعليمات .

ويمكن أنْ يُعْزَى السبب في اَختلاف آراء المديرين والسكرتيرين حول بعض المهام إلى شمولية أعمال السكرتارية وعدم توافر الأدلة الوصفية لمهام هذه الوظائف في الأجهزة الحكومية ، وهذا يتفق مع إجابات المديرين حول كثرة أعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٧) ، وإجابات القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٥٠) ، إضافة إلى عدم وضوح مفهوم السكرتارية لدى بعض المديرين ، مما يتفق مع اجابات المديرين حول وضوح مفهوم السكرتارية في الأجهزة الحكومية الواردة في الجدول رقم (٧) .

٤ – الفرضية الرابعة :

لاختبار الفرضية الرابعة وهي «أن هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول وضوح أعمال السكرتارية الخاصة ، ولأن البيانات ترتيبية وتم الحصول عليها من اَستمارة اَستقصاء سبق ترميزها باَستخدام مقياس ليكرت » ، تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل واليس – Kruskal- Wallis) ، وأظهر أنه لا يوجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية حول وضوح أعمال السكرتارية الخاصة حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٥٣٩٤) كما يوضح الجدول رقم (٦٥) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (٥٪) .

جدول رقم [٦٥]
نتيجة الاختبار الإحصائي [كروسكل واليس]
لأراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول وضوح أعمال السكرتارية الخاصة

المتغير	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
وضوح أعمال السكرتارية الخاصة	٠,٥٣٩٤	لايوجد

وهذا يعني أنّ هناك اتفاقًا في وجهات النظر حول وضوح أعمال السكرتارية الخاصة في الأجهزة الحكومية ، نظرا لأنّ هذا النوع من السكرتارية هو الشائع في الأجهزة الحكومية والمتعارف عليه ، ويدعم هذه النتيجة ما ورد عن المديرين من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (١١) ، وكذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٤٤) .

٥ – الفرضية الخامسة :

لاختبار الفرضية الخامسة وهي «أنّ هناك اختلافا ذا دلالة احصائية بين آراء مديري الادارات في الأجهزة الحكومية ، حول وضوح مدلول مصطلح السكرتارية وذلك بحسب متغيرات جهة العمل ، وعدد السكرتيرين» ، تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل واليس Kruskal-Wallis) وأظهر أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مديري الادارات في الأجهزة الحكومية حول دور المكان في تحديد مفهوم السكرتارية في الأجهزة الحكومية حسب جهة العمل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٠٠٤٢) ، كما يوضح الجدول رقم (٦٦) ، وهي دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت (– ٠,٠٦١٦٥) أنّ هناك علاقة عكسية وضعيفة بين كلّ من متغير جهة العمل والمكان كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، ويعزى ذلك الاختلاف بين آراء المديرين لوضوح طبيعة أعمال السكرتارية التي تقدم في الأجهزة الحكومية .

جدول رقم [٦٦]
نتيجة الاختبار الإحصائي [كروسكل واليس]
لآراء المديرين حول مدلول كلمة السكرتارية

المتغيرات	حسب جهة العمل		حسب عدد السكرتيرين	
	احتمال قيمة مربع كاي	الدالة الإحصائية	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الإحصائية
١- دور المكان	٠,٠٠٤٢	لا يوجد	٠,١٤٩١	لا يوجد
٢ - دور القائمين بأعمالها	٠,١٧٣٧	لا يوجد	٠,٠١٦٣	يوجد
٣ - دور الإدارة المختصة	٠,١٩٩٩	لا يوجد	٠,١٧٤١	لا يوجد

لقد أظهر هذا الجدول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين آراء مديري الادارات في الأجهزة الحكومية حول دور المكان في تحديد مدلول السكرتارية بحسب عدد السكرتيرين ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,١٤٩١) ، كما يوضح الجدول رقم (٦٦) ، وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت (٠,٤٤٥٦) أنه ليس هناك علاقة تذكر بين متغير المكان ومتغير عدد السكرتيرين كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مدلول السكرتارية بحسب عدد السكرتيرين في جهة العمل .

ويبيّن الجدول رقم (٦٦) أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء مديري الادارات في الجهات الحكومية حول دور القائمين بأعمال السكرتارية والادارة المختصة في تحديد مدلول السكرتارية حسب جهة العمل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي وفقا لترتيب المتغيرات السابقة على النحو التالي : (٠,١٧٣٧) ، (٠,١٩٩٩) ، وهما غير دالّين إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) ، كما تم استخدام قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت وفق ترتيب المتغيرات السابقة على النحو التالي : (٠,٢٠٨٠٥) ، (٠,٣٣٩٥) ، ويتبين من ذلك أن هناك علاقة ضعيفة بين المتغيرين السابقين (القائمين بأعمال السكرتارية ، الادارة المختصة) و متغير جهة العمل كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنّ هناك اجماعًا على أنه لا علاقة للقائمين

بأعمال السكرتارية والادارة المختصة بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، لأن كلمة السكرتارية يستدل عليها من طبيعة المهام التي تزاولها وليس من قبل القائمين بها أو الادارة المختصة .

ويبين الجدول رقم (٦٦) أيضًا أنه يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء مديري الإدارات في الجهات الحكومية حول دور القائمين بأعمال السكرتارية (حسب عدد السكرتيرين) ، في تحديد مدلول كلمة السكرتارية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٠١٦٣) ، وهي دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) . ويبين معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (٠,٢٨٣٦٠) ، أنّ هناك علاقة ضعيفة بين متغير القائمين بأعمال السكرتارية ومتغير عدد السكرتيرين كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أنّ هناك علاقة ضعيفة بين القائمين بأعمال السكرتارية وعددهم في تحديد مدلول السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

كما يبين هذا الجدول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مديري الإدارات في الأجهزة الحكومية حول دورالإدارة المختصة في تحديد مدلول السكرتارية (حسب عدد السكرتيرين) حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,١٧٤١) ، كما يوضح الجدول رقم (٦٦) ، وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) .

وتم استخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (- ٠,٠٢٩٠٧) ويظهر منها أن هناك علاقة ضعيفة بين متغير الادارة المختصة ومتغير عدد السكرتيرين كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أنه ليس هناك دور للادارة المختصة في تحديد مدلول السكرتارية ، وذلك لأنه يستدل على السكرتارية من طبيعة المهام التي تزاولها وليس من الإدارة المختصة بها ، كما يؤكد تلك الاختلافات في آراء المديرين ما ورد في إجاباتهم حول مدلول كلمة السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٥) .

٦ - الفرضية السادسة :

ولاختبار الفرضية السادسة وهي «أنّ هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول مدلول مصطلح السكرتارية ، وذلك بحسب متغيرات جهة العمل ، الجنسية ، المؤهل العلمي ، العمر ، المرتبة ، وعدد

السكرتيرين في الجهة » ، تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل – واليس) . وأظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول دور المكان في تحديد مفهوم السكرتارية في الأجهزة الحكومية حسب جهة العمل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٣٥٤٦) ، كما يوضح الجدول رقم (٦٧) . وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتم أستخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (٠,٠٤٣٠٢) ويظهر منها أنه لا توجد علاقة بين متغير المكان ومتغير جهة العمل كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مفهوم السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حسب جهة العمل .

جدول رقم [٦٧]
نتيجة الاختبار الإحصائي [كروسكل واليس]
لآراء القائمين بأعمال السكرتارية حول مدلول كلمة السكرتارية

المتغيرات	المكان		القائمون بأعمال السكرتارية		الإدارة المختصة	
	مربع كاي	الدلالة	مربع كاي	الدلالة	مربع كاي	الدلالة
١- جهة العمل	٠,٣٥٤٦	لا يوجد	٠,٥٦٤٥	لا يوجد	٠,٤٥٤٨	لا يوجد
٢ - الجنسية	٠,٣٦٩٢٢	لا يوجد	٠,٠٨٢٤	يوجد *	٠,١٢٢٢	لا يوجد
٣ - المؤهل	٠,٣٥٧٨	لا يوجد	٠,٠٨٩٩	يوجد *	٠,١٦٠٣	لا يوجد
٤ - العمر	٠,٨٨٩٣	لا يوجد	٠,٢٠٩٧	لا يوجد	٠,١٢٢٧	لا يوجد
٥ - المرتبة	٠,٦٤٨٥	لا يوجد	٠,٢٠٩٤	لا يوجد	٠,٧٦٥٦	لا يوجد
٦ - عدد السكرتيرين	٠,٤٤٧٧	لا يوجد	٠,٠٤٦٨	يوجد *	٠,٧٧٤٧	لا يوجد

وقد أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب الجنسية، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٣٦٩٢٢) كما يوضح الجدول رقم (٦٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتم أستخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (- ٠,٠٩٢١٤) ، ويظهر منها أنّ هناك علاقة عكسية وضعيفة بين متغير الجنسية ومتغير المكان كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم

(١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب الجنسية .

كما أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب المؤهل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٣٥٧٨) كما يوضح الجدول رقم (٦٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتم استخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (- ٠,١١٠٩٣) ، ويظهر منها أنّ هناك علاقة عكسية ضعيفة بين متغير المؤهل ومتغير المكان كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب المؤهل .

كما أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب العمر، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٨٨٩٣) كما يوضح الجدول رقم (٦٦) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتم استخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (- ٠,٠٢٥٣٠) ، و يظهر منها أنّه ليس هناك علاقة بين متغير العمر ومتغير المكان كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٦) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب العمر .

كما أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب المرتبة الوظيفية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٦٤٨٥) كما يوضح الجدول رقم (٦٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتم استخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (٠,١٠١٢١) ، ويظهر منها أنّ هناك علاقة ضعيفة بين متغير المرتبة الوظيفية والمكان كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب المرتبة الوظيفية التي يشغلونها .

كما أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب عدد السكرتيرين ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٤٤٧٧) كما يوضح الجدول رقم (٦٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتم استخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (- ٠,٠٨٥٣٨) ، ويظهر منها أنّ هناك علاقة عكسية وضعيفة بين متغير عدد السكرتيرين في الجهة ومتغير المكان كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب عدد السكرتيرين في الادارة .

ويبين هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور القائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب جهة العمل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٥٦٤٥) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويؤكد ذلك قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) ، حيث بلغت (- ٠,٠٨٢١٧) ، ويظهر منها أنّ هناك علاقة عكسية وضعيفة بين متغير جهة العمل والقائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للقائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول السكرتارية وفق آرائهم بحسب جهة العمل .

وأظهر هذا الجدول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور القائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب الجنسية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٠٨٢٤) وهي معنوية عند مستوى المعنوية (١٠٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) ، التي بلغت (٠,١٧٧٣٠) ، أنّ هناك علاقة ضعيفة بين الجنسية والقائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور كبير للقائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آرائهم بحسب الجنسية .

كما أظهر أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور القائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة

السكرتارية وذلك بحسب المؤهل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٠٨٩٩) وهي معنوية عند مستوى المعنوية (١٠٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,٠٠٨٠١) أنّ هناك علاقة ضعيفة بين متغير المؤهل ومتغير القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور كبير للقائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آرائهم بحسب المؤهل العلمي .

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور القائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب العمر ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٢٠٩٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,٠٧٢٤٥) ، أنّ هناك علاقة ضعيفة بين الجنسية والقائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للقائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آرائهم بحسب العمر .

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور القائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب المرتبة الوظيفية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٢٠٩٤) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,٠٠٤٥٤) أنّ هناك علاقة ضعيفة بين الجنسية والقائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للقائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آرائهم بحسب المرتبة الوظيفية التي يشغلونها .

كما أظهر أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور القائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب عدد السكرتيرين في الادارة ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٠٤٦٨) وهي معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,١١٣٦٥) ، أنّ هناك علاقة ضعيفة بين متغير عدد

السكرتيرين في الادارة ومتغير القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور كبير للقائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتيرين وفق آرائهم بحسب عدد السكرتيرين في الادارة .

ويبين الجدول رقم (٦٧) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور الإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب جهة العمل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٤٥٤٨) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويتبين من قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (- ٠,٠٠٧٣٦) ، أنّ هناك علاقة عكسية ضعيفة بين متغير جهة العمل و متغير الادارة المختصة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للادارة المختصة في تحديد مدلول السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب جهة العمل .

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور الإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب الجنسية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,١٢٢٢) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويتبين من قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,١٥٧٧٤) ، أنّ هناك علاقة ضعيفة بين متغيرالجنسية ومتغير الادارة المختصة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أنه ليس هناك دور للادارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب الجنسية .

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور الادارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب المؤهل العلمي ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,١٦٠٣) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويتبين من قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,١٨٢٩٠) ، أنّ هناك علاقة عكسية ضعيفة بين متغير المؤهل العلمي ومتغير الإدارة المختصة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) مما يعني أنه ليس هناك دور للادارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب المؤهل العلمي .

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور الادارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب العمر ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,١٢٢٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويتبين من قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,٠١٣٠٨) ، أنّ هناك علاقة عكسية ضعيفة بين متغيرالعمر ومتغير الادارة المختصة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أنه ليس هناك دور للإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب العمر .

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور الإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب المرتبة الوظيفية التي يشغلونها ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٧٦٥٦) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويتبين من قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,٠٣٩٧٥) ، أنّ هناك علاقة عكسية ضعيفة بين متغير المرتبة الوظيفية ومتغير الادارة المختصة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أنه ليس هناك دور للادارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب المرتبة الوظيفية التي يشغلونها.

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور الإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب عدد السكرتيرين في الإدارة ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٧٧٤٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويتبين من قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,٠٠٠٦٣) ، أنّ هناك علاقة ضعيفة بين متغير عدد السكرتيرين في الإدارة ومتغير الادارة المختصة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أنه ليس هناك دور للإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب عدد السكرتيرين في الادارة . وتعزى تلك الاختلافات بين القائمين بأعمال السكرتارية حول مدلول كلمة السكرتارية وفق ما يستدل عليها به من أعمالها ، وليس للمكان أو الادارة المختصة أو القائمين بها دور في ذلك ، ويدعم ذلك ما ورد في اجابات القائمين بأعمال السكرتارية ، كما يوضح ذلك الجدول رقم (٣٨) .

٧- الفرضية السابعة :

لاختبار الفرضية السابعة وهي" أنّ هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية ، حول وضوح مدلول كلمة السكرتير وذلك بحسب جهة العمل" ، تم استخدام الاختبار الإحصائي (ANOVA) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول مدلول كلمة السكرتير كما يتبين من الجدول رقم (٦٨) ، وقد اقتصرت المقارنة على جهة العمل لكونها التى تحدّد وظائف السكرتارية .

جدول رقم [٦٨]
نتيجة الاختبار الإحصائي [ANOVA]
لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول مدلول كلمة السكرتير

مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة F المحسوبة	احتمال F
الاختلاف بين جهات العمل	٠,٩٢٣٩	٦	٠,١٥٣٩٧	٠,٣٥	٠,٩٠٦٦
البواقي (الأخطاء)	٧٤,٧٣٤٧	١٧٢	٠,٤٣٤٥		
الاختلاف الكلي	٧٥,٦٥٨٦	١٧٨			

وقد أظهرت النتائج : أنّ احتمال (F) تساوي (٠,٩٠٦٦) وهي قيمة أكبر من (٥٪) مما يعني أن آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية متفقة حول وضوح مدلول مصطلح السكرتير وفقا لجهة العمل ، ويرجع السبب إلى عدم وجود تحديد دقيق للمهام التي يجب أن يزاولها السكرتير في كل جهة حكومية بحسب طبيعة عملها بسبب كثرة الاعمال الادارية المساعدة التي يتطلبها عمل المديرين ، وهذا يتفق مع ماورد في إجابات المديرين حول مدلول مصطلح السكرتير كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٢) ، وكذلك مع ما ورد في إجابات القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٤٥) .

٨ - الفرضية الثامنة :

لاختبار الفرضية الثامنة وهي «أنّ هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية ، حول ندرة المؤهلين للعمل في مجال

السكرتارية ، ولأن البيانات ترتيبية وتم الحصول عليها من استمارة استقصاء سبق ترميزها باستخدام مقياس ليكرت» تم استخدام الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس Kruskal-Wallis) ، كما يبين ذلك الجدول رقم (٦٩) ، وقد أظهر هذا الاختبار أنه ليس هناك فروق جوهرية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول ندرة المؤهلين في مجال السكرتارية ، وقد بلغت قيمة مربع كاي (٠,١٢٩٢) وهي غير معنوية إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) .

جدول رقم [٦٩]
نتيجة الاختبار الإحصائي [كروسكل واليس] لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول ندرة المتخصصين في مجال السكرتارية

المتغير	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
ندرة المتخصصين	٠,١٢٩٢	غير دال

وهو يعني اتفاق وجهات النظر حول ندرة المتخصصين في مجال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، وبالنظر إلى المعاهد الحكومية والأهلية المتخصصة في الإعداد أو التدريب في هذا المجال يستنتج أنّ الطلب على السكرتيرين لا يزال أكبر من العرض الأمر الذي خلّف الندرة السابق ذكرها ، ويدعم هذه النتيجة ما ورد عن المديرين من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٤) ، وكذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (٤٧) .

٩- الفرضية التاسعة :

لاختبار الفرضية التاسعة وهي «أن هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية ، حول أهمية التخصص في أعمال السكرتارية ، ولأن البيانات ترتيبية وتم الحصول عليها من استمارة استقصاء سبق ترميزها باستخدام مقياس ليكرت» تم استخدام الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس Kruskal-Wallis) ، وقد تبين منه كما يوضح الجدول رقم (٧٠) ، أنه ليس هناك فروق جوهرية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول أهمية التخصص في أعمال السكرتارية ، وقد بلغت قيمة مربع كاي (٠,٨٤٩٦) وهي غير معنوية إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) .

جدول رقم [٧٠]
نتيجة الاختبار الإحصائي [كروسكل واليس] لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول أهمية التخصص في السكرتارية

المتغير	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
أهمية التخصص في أعمال السكرتارية	٠,٨٤٩٦	غير دال

وهو يعني أنّ هناك اتفاقًا حول أهمية التخصص في أعمال السكرتارية ، لأنّ طبيعة هذه الأعمال فنية تتطلب مهارات متخصصة غير تلك المهارات العامة التي يمكن اكتسابها أثناء العمل . ويدعم هذه النتيجة ما ورد عن المديرين من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٣) ، كذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٤٦) .

١٠ – الفرضية العاشرة :

لاختبار الفرضية العاشرة وهي «أنّ هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين ، حول أهمية وجود سكرتيرين في الادارات العامة . ولأنّ البيانات ترتيبية وتم الحصول عليها من استمارة استقصاء سبق ترميزها باستخدام مقياس ليكرت» تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل واليس Kruskal-Wallis) ، وقد أظهر أنه لا توجد فروق ذوات دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول أنّ كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير ، فقد بلغت قيمة مربع كاي (٠,٨٩٠٢) ، كما يوضح الجدول رقم (٧١) . وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) .

جدول رقم [٧١]

نتيجة الاختبار الإحصائي [كروسكل واليس] لأراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول أهمية وجود سكرتيرين في الإدارات

المتغيرات	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
١ – كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير	٠,٨٩٠٢	لا يوجد
٢ – الإدارة لا تستغني أبدًا عن السكرتير	٠,٨٠٩٤	لا يوجد
٣ – هناك صعوبة في إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه	٠,٦٧٦٩	لا يوجد

وقد أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول أنّ الادارة لا تستغني عن السكرتير ، فقد بلغت قيمة مربع كاي (٠,٨٠٩٤) ، كما يوضح الجدول رقم (٧١) . وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) ، كما أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول أنّ هناك صعوبة في إحلال شخص آخر مكان السكرتيرعند غيابه ، فقد بلغت قيمة مربع كاي (٠,٦٧٦٩) ، كما يوضح الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) ، إنّ هذا يعني بصفة عامة أنّ هناك اتفاقًا في وجهات نظر المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول أهمية وجود سكرتيرين في الإدارات ، وذلك لما تلعبه أعمال السكرتارية من أهمية في تقديم الخدمات المساندة ، ويدعم تلك النتيجة ما ورد عن المديرين من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (٢٢) ، وكذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٥٥) .

١١ – الفرضية الحادية عشرة :

لاختبار الفرضية الحادية عشرة وهي «أنّ هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول المعايير التي يتم بها اختيار السكرتيرين في الأجهزة الحكومية» تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل واليس Kruskal - Wallis) وقد بيّن أنّ هناك اختلافا ذا دلالة احصائية بين آراء المديرين وآراء

السكرتيرين في رغبة السكرتير في العمل في مجال السكرتارية حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٠٣٠٤) كما يوضح ذلك الجدول رقم (٧٢) وهي دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) ، مما يعني أنّ هناك آختلافا في وجهات النظر حول معيار الرغبة في العمل ، حيث انّ معيار الرغبة غير قابل للقياس كما أنه من الصعوبة تفسير مبررات تلك الرغبة وتحديد درجة ثباتها ، ويعدّ هذا الاختلاف منطقيا لكون الرغبة معيارا غير مرئي ويمكن أن تكون له دوافع شخصية لا علاقة لها بالعمل .

جدول رقم (٧٢)
نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول معايير أختيار السكرتير

المتغيرات	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
الرغبة في العمل في مجال السكرتارية	٠,٠٣٠٤	دال *
حسن المظهر	٠,٥٠٤٤	غير دال
قوة الشخصية	٠,١٨٠٠	غير دال
المعارف العامة	٠,٣٣٠٣	غير دال
المؤهل العلمي	٠,٨٣٢٥	غير دال
القدرات والمهارات	٠,٩٣٢٠	غير دال
الخبرة العملية	٠,٥٦٤٥	غير دال

* دال بمستوى معنوية ١٠٪

لقد تبين من الجدول رقم (٧٢) أنه ليس هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول معايير الاختيارالتالية :

١ - القدرات والمهارات .

٢ - المؤهل العلمي .

٣ - الخبرة العملية .

٤ - حسن المظهر .

٥ - المعارف العامة .

٦ - قوة الشخصية .

حيث بلغت قيمة مربع كاي للمتغيرات السابقة على التوالي : القدرات والمهارات (٠,٩٣٢٠) ، المؤهل العلمي (٠,٨٣٢٥) ، الخبرة العملية (٠,٥٦٤٥) ، حسن المظهر (٠,٥,٤٤) ، المعارف العامة (٠,٣٣,٣) ، قوة الشخصية (٠,١٨٠٠) وهي قيم غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، مما يعني أنّ هناك اتفاقًا عامًا حول هذه المعايير نظرًا لكونها معايير قابلة للقياس ويمكن تحديدها بسهولة ، ويدعم هذه النتيجة ما ورد عن المديرين كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٨) ، وكذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٥١) .

١٢ – الفرضية الثانية عشرة :

لاختبار الفرضية الثانية عشرة وهي «أنّ هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول أساليب اختيار السكرتيرين في الأجهزة الحكومية» تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل واليس Kruskal - Wallis) ، وقد بيّن أنّ هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في أسلوب المقابلة الشخصية عند اختيار السكرتير ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٠٠٩١٦) كما يوضح ذلك الجدول رقم (٧٣) وهي دالة إحصائياعند مستوى المعنوية (٥٪) ، مما يعني أنّ هناك اختلافا في وجهات النظر بين المديرين والسكرتيرين حول أسلوب المقابلة الشخصية في اختيار السكرتير ، وذلك نظرا لعدم ضمان حياد وموضوعية من يتولون مسؤولية القيام بها ، بسبب احتمال تعرضهم لضغوط معينة تفقد هذا المعيار قيمته .

جدول رقم [٧٣]
نتيجة الاختبار الإحصائي [كروسكل واليس] لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول أساليب اختيار السكرتيرين

المتغيرات	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
الاختبارات الموضوعية	٠,٧٥٦٢	غير دال
إختبارات تحديد القددارت والمهارات	٠,٤٤٥٩	غير دال
المقابلة الشخصية	٠,٠٩١٦	دال*
التعيين المباشر	٠,٦٥٣٧	غير دال

* دال بمستوى معنوية ١٠٪

وقد تبيّن كذلك من الجدول رقم (٧٣) أنه ليس هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول الأساليب التالية في اختيار السكرتير وهي :

١ -الاختبارات الموضوعية .

٢ - التعيين المباشر .

٣ - اختبارات تحديد القدرات والمهارات .

حيث بلغت قيمة مربع كاي للمتغيرات السابقة على التوالي : الاختبارات الموضوعية (٠,٧٥٦٢) ، التعيين المباشر (٠,٦٥٣٧) ، اختبارات تحديد القدرات والمهارات (٠,٤٤٥٩) ، وهي قيم غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، مما يعني أنّ هناك اتفاقًا عامًا حول تلك الأساليب في آختيار السكرتير لكونها تتمتع بقدر من الموضوعية ، ويدعم هذه النتيجة ما ورد عن المديرين من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (٢٠) ، وكذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (٥٣) .

١٣ - الفرضية الثالثة عشرة :

لاختبار الفرضية الثالثة عشرة وهي «أنّ هناك اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيريين حول الفرص المتاحة لتدريب السكرتيرين» تم آستخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل واليس Kruskal-Wallis) ، كما يوضح الجدول رقم (٧٤) وتبين أنه ليس هناك فرق جوهري بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين حول الفرص المتاحة للقائمين بأعمال السكرتارية للتدريب على أعمال السكرتارية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٦٠٠٤) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) .

جدول رقم [٧٤]
نتيجة الاختبار الإحصائي [كروسكل واليس] لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول الفرص المتاحة لتدريب السكرتيرين

المتغير	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
التدريب	٠,٦٠٠٤	غير دال



وهذا يعني أنّ هناك آتفاقًا في وجهات النظر حول توافر فرص التدريب المتاحة للقائمين بأعمال السكرتارية ، نظرا لندرة المتخصصين في أعمال السكرتارية ، – كما أثبتت ذلك الفرضية الثامنة – وحول تعدد برامج التدريب في هذا المجال وبخاصة في معهد الادارة العامة الذي يعدّ الجهة المسؤولة عن تدريب موظفي الدولة ، وقد دَعَمَ هذه النتيجة ما ورد عن المديرين من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (٢٤) ، وكذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (٥٧) .

١٤ – الفرضية الرابعة عشرة :

لاختبار الفرضية الرابعة عشرة وهي «معاملة جمهور المتعاملين لا تتم بصورة مرضية من قبل السكرتيرين» تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع فقرات آستبانة الجمهور ، وكما يتضح من الجدول رقم (٧٥) فإنّ الوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانة يتراوح من (٣,١) الى (٤,٣) أي أنّ إجابات أفراد العيّنة من الجمهور تتفاوت من غير متأكد إلى موافق ، ونظراً لكبر حجم عينة الدراسة تم آستخدام آختبار (Z) لاختبار أنّ الأوساط الحسابية للاجابات تزيد عن القيمة (٣) مما يدل على أن ٓأفراد عيّنة الدراسة من الجمهور لا يوافقون على الفرضية السابقة ، وكما يتضح من الجدول رقم (٧٥) فإنّ قيمة (Z) المحسوبة عند مستوى المعنوية (٥٪) تعدّ أكبر من القيمة الجدولية (١,٦٤٥) ويدل ذلك على أنّ كافة المتوسطات الحسابية تزيد زيادة جوهرية إحصائيا عن القيمة (٣) ممّا يعني عدم موافقة أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات الاستبانة عدا التساؤلات الخاصة بمراعاة حقوق المراجعين والقدرة على الانصات والاستماع اليهم .

جدول رقم [٧٥]
الوسط الحسابي والانحراف المعياري وأختبار (Z) لإجابات أفراد العينة من الجمهور

المتغير	حجم العيّنة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (Z) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
احترام وجهات النظر	٧٩	٤,١٢	٠,٨٩	١١,٢	غير دال
مساعدة المراجعين	٧٨	٣,٩٧	٠,٩٧	٨,٨٢	غير دال
وضوح النصح والتوجيه	٧٩	٤,٢٠	٠,٨٢	١٣,٣٣	غير دال

تابع جدول رقم [٧/٥]

المتغير	حجم العيّنة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (Z) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
حل مشاكل المراجعين	٧٨	٣,٦٠	٠,٩٧	٥,٤٥	غير دال
نقل وجهات نظر المراجعين	٧٩	٣,٩٩	٠,٩٥	٩	غير دال
مراعاة حقوق المراجعين	٧٩	٣,١٤	٠,٩٩	١,٢٧	دال
توفير الراحة للمراجعين	٧٩	٣,٩٦	٠,٨١	١٠,٦٧	غير دال
قضاء حاجات المراجعين	٧٨	٣,٦٩	٠,٩٦	٦,٢٧	غير دال
متابعة المعاملات	٧٩	٣,٥٦	١,١٢	٤,٣١	غير دال
الاستماع إلى قضايا المراجعين	٧٩	٣,٥٣	١,٠٨	٤,٤٢	غير دال
معاملة المراجعين بلطف	٧٨	٤,٣٧	٠,٧٦	١٥,٢٢	غير دال
دقة إعطاء المعلومات	٧٨	٤,٠٢	٠,٨٨	١١,٣٣	غير دال
القدرة على الإنصات والاستماع	٧٧	٤,٢٦	٠,٨٥	٠,١٣	دال
المظهر	٧٩	٤,٣٠	٠,٧٦	١٤,٤	غير دال
التواضع	٧٩	٤,١٨	٠,٨٧	١٣,١١	غير دال
العدالة	٧٩	٣,٩٤	١,١١	٧,٨٣	غير دال
تفهم الدور والإلمام بالوظيفة	٧٩	٤,٢٤	٠,٧٤	١٥,٥	غير دال
الصدق	٧٩	٤,٠٦	٠,٨٨	١١,٨	غير دال
الاهتمام بالآلآت المكتبية	٧٨	٣,٨٩	٠,٩٧	٨,٠٩	غير دال
الاهتمام بوسائل الأمن والسلامة	٧٩	٣,٦١	٠,٩٩	٥,٥٤	غير دال
تحمّل المسؤولية	٧٨	٣,٩٥	٠,٨٧	١٠,٦	غير دال
الخبرة العملية	٧٩	٣,٩٢	٠,٨٦	١٤,٦	غير دال
المهارة في العمل	٧٩	٤,٠٢	٠,٩١	١٠,٢	غير دال
درجة التحمل	٧٨	٣,٩٥	٠,٨٤	١٠,٦	غير دال
الالتزام في أداء العمل	٧٩	٤,١١	٠,٩٧	١٠,١	غير دال
الولاء والانتماء للوظيفة	٧٩	٤,١٣	٠,٨٧	١٢,٦	غير دال

– مستوى المعنوية (٥٪) **– قيمة (Z) النظرية (١,٦٤٥)**

ويتـضح من الجـدول السـابق أنّ نسـبة عدد الحالات "غيـر دال" إلى عـدد الحـالات "دال" تمثل مـا نسـبتـه (٩٢٪) من إجابات عيّنة الدراسـة من الجمـهور ، وهذا يعني أنّ (٩٢٪) من جمهور المتعـاملين مع السكرتيرين غير مـوافقين على أنّ مـعاملتـهم من قبل السكرتيـرين لا تتم بصـورة مـرضـيـة ، ويدل ذلك على أنّ السكرتيـرين في الأجـهـزة الحكومية المستقصاة يعاملون الجمهور بصورة مرضية .

القسم الثاني : التحليل العاملي :

لاستخلاص أهم المعوقات التى تواجه السكرتارية الفعالة فى الأجهزة الحكومية ، تم اَستخدام أسلوب التحليل العاملى للتوصل إلى أهم العوامل من وجهة نظر المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية ، وقد تبيّن ما يلي :

١ - التحليل العاملى للاستبانة الموزعة على المديرين :

يوضح الجدول رقم (١٠٩) من الملحق رقم (٢) ، أنّ هناك خمسة عشر عاملا تفسّر (٦٠٪) من التباينات فى عينة البحث ، وتمثّل هذه النسبة من البيانات أو الاختلافات لأفراد عيّنة البحث ، والتى نتجت من استخدام أسلوب التحليل العاملى الذى نتج عنه (١٥) عاملا تمثل (١٥) دالة خطية مركبة من مجموعة متغيرات الدراسة كاملة ، وهذه الدوالّ فى مجموعها تفسّر (٦٠٪) من التغيرات التى حدثت فى آراء عيّنة الدراسة ، وليس لذلك علاقة بمعامل التحديد الناتج من أسلوب الانحدار ، ويمكن تسمية تلك العوامل وبيان متغيراتها على النحو التالي :

العامل الأول : مجالات اَختصاص السكرتارية

ويعدّ هذا العامل الأول من معوقات السكرتارية الفعالة فى الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية ، حيث بلغ تباينه (٢,٧٥٠) ، وقد حملت عليه المتغيرات الموضحة فى الجدول رقم (٧٦) :

جدول رقم [٧٦]
متغيرات العامل الأول [مجالات اختصاص السكرتارية]

المتغيرات	التشبعات
تعدّ سكرتارية مجالس الادارات من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة	٠,٨٥١
تعدّ سكرتارية اللجان من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة	٠,٨٠٠
تعدّ سكرتارية الأمانات من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة	٠,٧٤٥

العامل الثاني : أهمية دور السكرتير

ويبلغ تباينه (٢,٦٣٢) و قد حملت عليه المتغيّرات الموضّحة فى الجدول رقم (٧٧) :

جدول رقم [٧٧]
متغيرات العامل الثانى [أهمية دور السكرتير]

المتغيرات	التشبعات
الإدارة لا تستغني أبدا عن السكرتير	٠,٨٦٢
كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير	٠,٧٨٩
هناك صعوبة في إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه	٠,٦٣٩

العامل الثالث : اختيار السكرتير

ويبلغ تباينه (٢,٥٦٨) وقد حملت عليه المتغيّرات الموضّحة فى الجدول رقم (٧٨) :

جدول رقم [٧٨]
متغيرات العامل الثالث [اختيار السكرتير]

المتغيرات	التشبعات
هناك اختبارات تحديد القدرات والمهارات لاختيار السكرتير	٠,٨٤٢
هناك اختبارات موضوعية لاختيار السكرتير	٠,٧٥١
هناك مقابلة شخصية لاختيار السكرتير	٠,٦٥٩

العامل الرابع : كفاءة أساليب تقديم خدمات السكرتارية

ويبلغ تباينه (٢,١٠٥) وقد حملت عليه المتغيّرات الموضّحة فى الجدول رقم (٧٩) :

جدول رقم [٧٩]
متغيرات العامل الرابع [أساليب تقديم خدمات السكرتارية]

المتغيرات	التشبعات
يعدّ الأسلوب التنظيمي المتبع حاليًا لتقديم خدمات السكرتارية في الجهة ملائمًا	٠,٧٥٣
مفهوم السكرتارية يطلق على المكان الذي تزاول فيه أعمالها	٠,٧٥٠
الاساليب المستخدمة كفؤ في الاختيار	٠,٦٣١

العامل الخامس : الخبرة فى أعمال السكرتارية

ويبلغ تباينه (٢,٣٠١) وقد حمل عليه المتغيرالموضح فى الجدول رقم (٨٠) :

جدول رقم [٨٠]

متغير العامل الخامس [الخبرة فى أعمال السكرتارية]

المتغير	التشبع
توافر الخبرة من شروط أختيار السكرتير	٠,٧٨٥

العامل السادس : شمولية أعمال السكرتارية وأختيار السكرتير بالتعين

ويبلغ تباينه (٢,٢٩٨) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (٨١) :

جدول رقم [٨١]

متغيرا العامل السادس [شمولية أعمال السكرتارية واختيار السكرتيربالتعيين]

المتغيران	التشبعان
شمولية أعمال السكرتارية	٠,٧٩٩
يختار السكرتير بالتعيين المباشر	٠,٦٨٨

العامل السابع : دور الشخصية فى أداء أعمال السكرتارية

ويبلغ تباينه (٢,١٣٧) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (٨٢) :

جدول رقم [٨٢]

متغيرا العامل السابع [دور الشخصية فى أداء أعمال السكرتارية]

المتغيران	التشبعان
تنفيذ أعمال السكرتارية بالاتفاق	٠,٧٢٣
يعتبر أستشفاف قوة الشخصية أحد شروط أختيار السكرتير	٠,٧٠٩

العامل الثامن : أسلوب السكرتارية الخاصة

ويبلغ تباينه (١,٩٧٥) وقد حمل عليه المتغير الموضح فى الجدول رقم (٨٣) :

جدول رقم [٨٣]
متغير العامل الثامن [أسلوب السكرتارية الخاصة]

التشبع	المتغير
٠,٧٣٩	تعدّ السكرتارية الخاصة هي الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل

العامل التاسع : تحديد مهام السكرتارية

ويبلغ تباينه (١,٩٦٣) وقد حمل عليه المتغير الموضح فى الجدول رقم (٨٤) :

جدول رقم [٨٤]
متغير العامل التاسع [تحديد مهام السكرتارية]

التشبع	المتغير
٠,٧٧٦	تنفيذ السكرتارية وفق مهام وأختصاصات محددة

العامل العاشر : كثرة أعمال السكرتارية وأثرها على القائمين بها

ويبلغ تباينه (١,٩١٤) وقد حمل عليه المتغيرالموضح فى الجدول رقم (٨٥) :

جدول رقم [٨٥]
متغير العامل العاشر [كثرة أعمال السكرتارية وأثرها على القائمين بها]

التشبع	المتغير
٠,٨٨٦	أعمال السكرتارية كثيرة مما يجعلها تؤثر على مستوى قدرة القائم بها

العامل الحادى عشر : الثقافة العامة للسكرتير

ويبلغ تباينه (١,٩١٣) وقد حمل عليه المتغير الموضح فى الجدول رقم (٨٦) :

جدول رقم [٨٦]

متغير العامل الحادى عشر [الثقافة العامة للسكرتير]

المتغير	التشبع
المعارف العامة من شروط أختيار السكرتير	٠,٨٦٢

العامل الثانى عشر : اختصاصات الموظف والإدارة فى تحديد مفهوم السكرتارية

ويبلغ تباينه (١,٨٣٩) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (٨٧) :

جدول رقم [٨٧]

متغيرا العامل الثانى عشر [اختصاصات الموظف والإدارة فى تحديد مفهوم السكرتارية]

المتغيران	التشبعان
مفهوم السكرتارية يطلق على الموظف / الموظفين القائمين ببعض الأعمال المكتبية مثل : النسخ ، أعمال الاتصالات ، أعمال الحفظ ، الأعمال الكتابية الأخرى	٠,٧٧٠
مفهوم السكرتارية يطلق على إدارة مختصة تقدّم خدمات عامة في السكرتارية للجهة	٠,٧٢٣

العامل الثالث عشر : مصطلح السكرتارية العامة وفرص التدريب

ويبلغ تباينه (١,٦٨٥) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (٨٨) :

جدول رقم [٨٨]

متغيرا العامل الثالث عشر [مصطلح السكرتارية العامة وفرص التدريب]

المتغيران	التشبعان
من الملائم استخدام مصطلح السكرتارية العامة للوحدات الإدارية التي تقدّم خدمات إدارية ومعاونة ومساعدة للجهة مثل : أعمال الاتصالات ، أعمال النسخ ، أعمال الحفظ	٠,٧٣١
فرص التدريب المناسبة في مجال العمل متاحة	٠,٦٨٠

العامل الرابع عشر : أساليب تقديم خدمات السكرتارية

ويبلغ تباينه (١.٠٤٥) وقد حمل عليه المتغيرالموضح فى الجدول رقم (٨٩) :

جدول رقم [٨٩]

متغير العامل الرابع عشر [أساليب تقديم خدمات السكرتارية]

المتغير	التشبع
يستخدم الأسلوبان معا في الجهة لتقديم خدمات السكرتارية	٠,٧٨٥

العامل الخامس عشر : مفهوم السكرتير

ويبلغ تباينه (١.٠٣٨) وقد حمل عليه المتغيرالموضح فى الجدول رقم (٩٠) :

جدول رقم [٩٠]

متغير العامل الخامس عشر [مفهوم السكرتير]

المتغير	التشبع
تطلق كلمة سكرتير على الموظف المتخصص الذي يقدم خدمات إدارية في مجال معيّن من السكرتارية لمدير الإدارة	٠,٦٩٢

ومن الجدول رقم (٩١) يتبيّن كل عامل ودرجة مساهمته فى تفسير التباين الكلى لعيّنة الدراسة .

جدول رقم [٩١]

العوامل ودرجة مساهمتها في تفسير التباين الكلي لعينة الدراسة من المديرين

م	اسم العامل	الجذر الكامن " التباين المفسّر "
١	مجالات أختصاصات السكرتارية العامة	٢,٧٥٠
٢	أهمية دور السكرتير	٢,٦٣٢
٣	اختيار السكرتير	٢,٥٦٨

تابع جدول رقم [٩١]

م	اسم العامل	الجذر الكامن " التباين المفسر "
٤	كفاءة أساليب تقديم خدمات السكرتارية	٢,٤٠٥
٥	الخبرة في أعمال السكرتارية	٢,٣٠١
٦	الخدمات الإدارية المقدمة ودورها في تحديد مفهوم السكرتارية	٢,٢٩٩
٧	دور الشخصية في أداء أعمال السكرتارية	٢,١٣٩
٨	أسلوب السكرتارية الخاصة	١,٩٧٥
٩	تحديد مهام السكرتارية	١,٩٦٣
١٠	كثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها على القائمين بها	١,٩١٤
١١	الثقافة العامة للسكرتير	١,٩١٣
١٢	اختصاصات الموظف والادارة ودورها في تحديد مفهوم السكرتير	١,٨٣٩
١٣	اسم السكرتارية العامة وفرص التدريب	١,٦٨٥
١٤	أساليب تقديم خدمات السكرتارية	١,٥٤٥
١٥	مفهوم السكرتير	١,٥٣٨
	مجموع التبيان الكلي المفسّر	٣١,٤٦٦

٢ - التحليل العاملى للاستبانة الموزعة على القائمين بأعمال السكرتارية :

يوضح الجدول رقم (١١٠) من الملحق رقم (٣) ، أنّ هناك خمسة عشر عاملا ، تفسّر (٦٠٪) من التباينات فى عيّنة الدراسة ، و يمكن تسميتها وبيان متغيراتها على النحو التالي :

العامل الأول : معايير (طرق) آختيار السكرتير

ويعدّ أكثر العوامل ، حيث يبلغ تباينه (٣,٨١٦) وقد حملت عليه المتغيرات الموضحة فى الجدول رقم (٩٢) :

جدول رقم [٩٢]
متغيرات العامل الأول [معايير اختيار السكرتير]

المتغيرات	التشبعات
تعدّ الخبرة من شروط آختيار السكرتير	٠,٧٧٣
تعدّ المعارف العامة من شروط آختيار السكرتير	٠,٧٤٣
توجد آختبارات تحديد القدرات والمهارات لاختيار السكرتير	٠,٧٣٢
توجد آختبارات موضوعية لاختيار السكرتير	٠,٦٧٣
يعدّ المؤهل العلمي من شروط آختيار سكرتير الإدارة	٠,٦٥٩

العامل الثاني : أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية

ويبلغ تباينه (٢,٧٢١) وقد حملت عليه المتغيرات الموضحة فى الجدول رقم (٩٣) :

جدول رقم [٩٣]
متغيرات العامل الثانى [أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية]

المتغيرات	التشبعات
من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية شمولية أعمالها وتداخلها	٠,٨٢٥
من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية عدم تحديد وتوحيد مهامها	٠,٨٠٢
من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية أنّ الكلمة غير عربية الأصل	٠,٧٠٤

العامل الثالث : صفات السكرتير (الصفات الشخصية)

ويبلغ تباينه (٢,٥٦٧) وقد حملت عليه المتغيرات الموضحة فى الجدول رقم (٩٤) :

جدول رقم [٩٤]

متغيرات العامل الثالث [صفات السكرتير الشخصية]

المتغيرات	التشبعات
يعدُ حسن المظهر أحد شروط آختيار سكرتير الإدارة	٠,٨٣٦
يعدُ آستشفاف قوة الشخصية أحد شروط آختيار سكرتير الإدارة	٠,٦٩٤
تعدُ الرغبة في العمل إحدى شروط آختيار سكرتير الإدارة	٠,٦٤٢

العامل الرابع : مجالات آختصاص السكرتير / مجال آختصاصات السكرتير

ويبلغ تباينه (٢,٢٧١) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (٩٥) :

جدول رقم [٩٥]

متغيرا العامل الرابع [مجالات اختصاصات السكرتير]

المتغيران	التشبعان
تعدُ سكرتارية مجالس الإدارة من مهام وأعمال السكرتارية العامة	٠,٧٤٩
تعدُ سكرتارية اللجان من مهام وأعمال السكرتارية العامة	٠,٧٤١

العامل الخامس : دور الوحدة الإدارية أو الموظف فى تحديد مفهوم السكرتارية

ويبلغ تباينه (٢,٢٥٩) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (٩٦) :

جدول رقم [٩٦]

متغيرا العامل الخامس [دور الوحدة الادارية أو الموظف فى تحديد مفهوم السكرتارية]

المتغيران	التشبعان
من الملائم استخدام اسم السكرتارية العامة للوحدات الإدارية التي تقدّم خدمات إدارية ومعاونة ومساعدة للجهة مثل أعمال الاتصالات ، أعمال النسخ ، أعمال الحفظ	٠,٧٨٤
مفهوم السكرتارية يطلق على الموظف / الموظفين القائمين ببعض الأعمال المكتبية مثل : النسخ ، أعمال الاتصالات ، أعمال الحفظ ، الأعمال الكتابية الأخرى	٠,٧٣٦

العامل السادس : طريقة أختيار السكرتير

ويبلغ تباينه (١,٩٩٨) وقد حمل عليه المتغير الموضح فى الجدول رقم (٩٧) :

جدول رقم [٩٧]
متغير العامل السادس [طريقة أختيار السكرتير]

المتغير	التشبع
يختار السكرتير بالتعيين المباشر	٠,٧٨٢

العامل السابع : (دور الاسم والعمل فى وضوح أساليب السكرتارية المتخصصة والخاصة)

ويبلغ تباينه (١,٩٩٤) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (٩٨) :

جدول رقم [٩٨]
متغيرا العامل السابع [دور الاسم والعمل فى وضوح أساليب السكرتارية المتخصصة والخاصة]

المتغيران	التشبعان
تعدّ السكرتارية المتخصصة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل	٠,٧٨٢
تعدّ السكرتارية الخاصة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل	٠,٧٣٨

العامل الثامن : أهمية التخصص والثقة فى أداء أعمال السكرتارية

ويبلغ تباينه (١,٩٣٧) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (٩٩) :

جدول رقم [٩٩]
متغيرا العامل الثامن [أهمية التخصص والثقة فى أداء أعمال السكرتارية]

المتغيران	التشبعان
من الأهمية أن يقوم بأعمال السكرتارية متخصص	٠,٦٤٢
تطلق كلمة سكرتير على الموظف الذي يعاون أحد الرؤساء الإداريين في أعمال الإدارة ويكون موضع ثقته	٠,٦٠٣

العامل التاسع : أهمية السكرتير للإدارة

ويبلغ تباينه (١,٨٨٩) وقد حمل عليه المتغير الموضح فى الجدول رقم (١٠٠) :

جدول رقم [١٠٠]
متغير العامل التاسع [أهمية السكرتير للادارة]

المتغير	التشبع
الإدارة لا تستغني أبدًا عن السكرتير	٠,٨١٣

العامل العاشر : الأسلوب التنظيمى – اللامركزية – فى تنفيذ أعمال السكرتارية

ويبلغ تباينه (١,٨٨٤) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (١٠١) :

جدول رقم [١٠١]
متغيرا العامل العاشر [الأسلوب التنظيمى -اللامركزية - فى تنفيذ أعمال السكرتارية]

المتغيران	التشبعان
أعمال السكرتارية في الجهة غير مركزية وتقوم كل إدارة بأعمال سكرتاريتها	٠,٧٣٨
تنفيذ أعمال السكرتارية بالاتفاق	٠,٦٤٤

العامل الحادى عشر : الأسلوب التنظيمى – المركزية – فى تنفيذ أعمال السكرتارية

ويبلغ تباينه (١,٨١٩) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (١٠٢) :

جدول رقم [١٠٢]
متغيرا العامل الحادى عشر [الأسلوب التنظيمى -المركزية - فى تنفيذ أعمال السكرتارية]

المتغيران	التشبعان
أعمال السكرتارية في الجهة مركزية تتولاها جهة إدارية واحدة	٠,٦٩٤
تعدّ السكرتارية العامة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل	٠,٦٥٣

العامل الثانى عشر : توافر فرص التدريب

ويبلغ تباينه (١,٧٩٤) وقد حمل عليه المتغيرالموضح فى الجدول رقم (١٠٣) :

جدول رقم [١٠٣]
متغير العامل الثانى عشر [توافر فرص التدريب]

المتغير	التشبع
فرص التدريب في مجال العمل متاحة	٠,٨١

العامل الثالث عشر : الأساليب المستخدمة فى تقديم خدمات السكرتارية

ويبلغ تباينه (١,٧٨٢) وقد حمل عليه المتغيرالموضح فى الجدول رقم (١٠٤) :

جدول رقم [١٠٤]
متغير العامل الثالث عشر [الأساليب المستخدمة فى تقديم خدمات السكرتارية]

المتغير	التشبع
يستخدم الأسلوبان معا في الجهة لتقديم خدمات السكرتاريه	٠,٨٠٧

العامل الرابع عشر : أثر حجم أعمال السكرتارية على القائمين بها

ويبلغ تباينه (١,٧٦٨) وقد حمل عليه المتغير الموضح فى الجدول رقم (١٠٥) :

جدول رقم [١٠٥]
متغير العامل الرابع عشر [أثر حجم أعمال السكرتارية على القائمين بها]

المتغير	التشبع
أعمال السكرتارية كثيرة مما يجعلها تؤثر على مستوى قدرة القائم بها	٠,٧٦١

العامل الخامس عشر : كفاءة الأساليب المستخدمة فى أختيار السكرتيرين وقلة عدد المتخصصين

ويبلغ تباينه (١,٧٣٥) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (١٠٦) :

جدول رقم [١٠٦]
متغيرا العامل الخامس عشر
[كفاءة الأساليب المستخدمة في أختيار السكرتيرين وقلة عدد المتخصصين]

المتغيران	التشبعان
تعدّ الأساليب المستخدمة كفؤًا في أختيار السكرتير الجيد	٠,٧٥٦
هناك قلة في عدد المتخصصين في أعمال السكرتارية	– ٠,٦٥٨

ومن الجدول التالي رقم (١٠٧) يتبيَّن كل عامل ، وتتبيَّن درجة مساهمته فى تفسير التباين الكلى لعينة الدراسة :

جدول رقم [١٠٧]
العوامل ودرجة مساهمتها في تفسير التباين الكلي لعينة الدراسة من القائمين بأعمال السكرتارية

م	اسم العامل	الجذر الكامن " التباين المفسّر "
١	طرق أختيار السكرتير	٣,٨١٦
٢	عدم وضوح مفهوم السكرتارية	٢,٧٢١
٣	صفات السكرتير (الشخصية)	٢,٢٦٧
٤	اختصاصات السكرتارية العامة	٢,٢٧١
٥	تحديد مفهوم السكرتير	٢,٢٥٩
٦	كيفية أختيار السكرتير	١,٩٩٨
٧	وضوح السكرتارية المتخصصة والخاصة	١,٩٩٤
٨	أهمية التخصص والثقة في أداء أعمال السكرتارية	١,٩٣٧
٩	أهمية السكرتارية للإدارة	١,٨٨٩
١٠	الأسلوب التنظيمي (اللامركزية) في تنفيذ أعمال السكرتارية	١,٨٨٤
١١	المركزية	١,٨١٩
١٢	فرص التدريب	١,٧٩٤
١٣	الأساليب المستخدمة في تنفيذ أعمال السكرتارية	١,٧٨٢
١٤	كثرة أعمال السكرتارية	١,٧٦٨
١٥	أساليب أختيار السكرتير وقلّة عدد المتخصصين	١,٧٣٥
	مجموع التباين الكلي المفسّر	٣٢,٢٢٧



الفصل الخامس



النتائج والتوصيات والدراسات المقترحة

يتم في هذا الفصل تقديم عرض ملخص لأهمّ النتائج التي توصّل إليها هذا البحث ، والحلول (التوصيات) المناسبة لتذليل معوّقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية ، وكذلك عرض بعض المقترحات للبحوث التي نعتقد بأهمية القيام بها فى المستقبل لتطوير هذا المجال .

أولا : النتائج :

انتهى البحث إلى العديد من النتائج التي يمكن تلخيصها فيما يلي :

١ - اتفاق وجهات نظر القائمين بأعمال السكرتارية - على الرغم من تعدد أسماء الأجهزة الحكومية (وزارات ، مؤسسات ، هيئات عامة ، دواوين ، مصالح حكومية.. الخ) ، وتنوّع حجمها واختلاف مهامها وتعدد نشاطاتها - على ملاءمة اسم السكرتارية العامة في تلك الأجهزة الحكومية .

٢ - اتفاق وجهات نظر القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية - على الرغم من اختلافها من حيث الاسم والحجم والمهام وتعدد النشاطات - على ملاءمة الأسلوب التنظيمي للوحدات المعنية بتقديم خدمات السكرتارية في تلك الأجهزة .

٣ - اختلاف آراء المديرين وآراء القائمين بأعمال السكرتارية في بعض الأجهزة الحكومية حول اعتبار المهام التالية ضمن مهام السكرتارية :

٣/١ - استقبال البريد الوارد .

٣/٢ - تصدير المعاملات .

٣/٣ - نسخ الخطابات الصادرة .

٣/٤ - التحضير والترتيب للاجتماعات .

٣/٥ - الترتيب للسفريات .

٣/٦ - حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .

٣/٧ - إبلاغ التعليمات .

٤ - اتفاق آراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في بعض الأجهزة الحكومية ، حول اعتبار المهام التالية ضمن مهام السكرتارية :

٤/١ - استلام البريد الوارد .

٤/٢ - ترتيب مواعيد الزائرين .

٤/٣ - استقبال الزوار .

٤/٤ - استقبال المكالمات الهاتفية .

٥/٤ – طلب المكالمات الهاتفية .

٦/٤ – تحرير الخطابات والمذكرات .

٧/٤ – استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .

٨/٤ – القيام بالأعمال المتكررة في المكتب .

٥ – إنّ اختلاف آراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في بعض الأجهزة الحكومية على بعض المهام لا يتّفق مع المهام المحددة لأعمال هذه الفئة في دليل تصنيف الوظائف الصادر من الديوان العام للخدمة المدنية عام ١٤٠٢هـ .

٦ – تعدّ أعمال السكرتارية الخاصة هي الأكثر وضوحا في الأجهزة الحكومية من حيث الاسم والمهمّة .

٧ – وضوح مدلول مصطلح السكرتارية في الأجهزة الحكومية التي يعمل في إداراتها العامة أكثر من سكرتير .

٨ – إنّه وفقًا لآراء المديرين في الأجهزة الحكومية ، لا يوجد للمكان ولا للإدارة المختصة بأعمال السكرتارية دور في وضوح مدلول مصطلح السكرتارية .

٩ – إنّه وفقا لآراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، ليس للمكان (بحسب المتغيرات التالية : جهة العمل ، الجنسية ، المؤهل العلمي ، العمر ، المرتبة الوظيفية ، عدد السكرتيرين) دور في وضوح مدلول مصطلح السكرتارية .

١٠ – إنّه وفقا لآراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، للمكان (بحسب المتغيرات التالية : الجنسية ، المؤهل العلمي ، عدد السكرتيرين) دور في وضوح مدلول مصطلح السكرتارية .

١١ – إنّه وفقا لآراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، فإنّ الإدارة المختصة (بحسب المتغيرات التالية : جهة العمل ، الجنسية ، المؤهل العلمي ، العمر ، المرتبة الوظيفية ، عدد السكرتيرين) ليس لها تأثير في وضوح مدلول مصطلح السكرتارية .

١٢– إتفاق وجهة نظر كل من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول وضوح معنى كلمة السكرتير ، على الرغم من اختلاف جهات العمل وأحجامها وأسمائها ومهامّها وتعدد أنشطتها .

١٣- إتفاق وجهة نظر كلٍّ من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية على أنّ هناك ندرة في المتخصصين في مجال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

١٤ - إتفاق وجهات نظر المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول أهمية التخصص في أعمال السكرتارية .

١٥ - إتفاق وجهات نظر كلٍّ من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية على أهمية وجود سكرتيرين للعمل في الإدارت العامة بالأجهزة الحكومية .

١٦ - اختلاف آراء كلٍّ من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية على أعتبار معيار الرغبة معياراً مناسباً لاختيار السكرتير في الإدارة .

١٧ - إتفاق وجهات نظر كلٍّ من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية ، حول ملاءمة المعايير التالية لاختيار السكرتير حسب ترتيبها التالي :

١/١٧ - القدرات والمهارات .

٢/١٧ - المؤهل العلمي .

٣/١٧ - الخبرة العملية .

٤/١٧ - حسن المظهر .

٥/١٧ - المعارف العامة .

٦/١٧ - قوة الشخصية .

١٨ - إختلاف وجهات نظر كلٍّ من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول أسلوب المقابلة الشخصية لاختيار السكرتير .

١٩ - إتفاق وجهات نظر كلٍّ من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول ملاءمة الأساليب التالية لاختيار السكرتير وفقًا لترتيبها التالي :

١/١٩ - الاختبارات الموضوعية .

٢/١٩ - التعيين المباشر .

٣/١٩ - اختبارات تحديد القدرات والمهارات .

٢٠ - إتفاق وجهات نظر كلٍّ من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول توافر فرص التدريب للسكرتيرين .

٢١- بَيَّنَ اختبار التحليل العاملي لاستبانة المديرين أنّ معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية هي حسب الترتيب التالي :

١/٢١- مجالات اَختصاصات السكرتارية العامة .

٢/٢١ - أهمية دور السكرتير .

٣/٢١ - اختيار السكرتير .

٤/٢١ - كفاءة أساليب تقديم خدمات السكرتارية .

٥/٢١ - الخبرة في أعمال السكرتارية .

٦/٢١ - الخدمات الإدارية المقدّمة ودورها في تحديد مفهوم السكرتارية .

٧/٢١ - دور الشخصية في أداء أعمال السكرتارية .

٨/٢١ - أسلوب السكرتارية الخاصة .

٩/٢١ - تحديد مهام السكرتارية .

١٠/٢١ - كثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها على القائمين بها .

١١/٢١ - الثقافة العامة للسكرتير .

١٢/٢١ - اختصاصات الموظف والادارة ودورها في تحديد مفهوم السكرتير .

١٣/٢١ - مصطلح السكرتارية العامة وفرص التدريب .

١٤/٢١ - أساليب تقديم خدمات السكرتارية .

١٥/٢١ - مفهوم السكرتير.

٢٢- بَيّنَ اختبار التحليل العاملي لاستبانة القائمين بأعمال السكرتارية أنّ معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية هي حسب الترتيب التالي :

١/٢٢- طرق اَختيار السكرتير .

٢/٢٢- عدم وضوح مفهوم السكرتارية .

٣/٢٢- صفات السكرتير (الشخصية) .

٤/٢٢- اختصاصات السكرتارية العامة .

٥/٢٢- تحديد مفهوم السكرتير .

٦/٢٢- كيفية اَختيار السكرتير .

٢٢/٧- وضوح السكرتارية المتخصصة والخاصة .

٢٢/٨- أهمية التخصص والثقة في أداء أعمال السكرتارية .

٢٢/٩- أهمية السكرتير للإدارة .

٢٢/١٠- الأسلوب التنظيمي (اللامركزية) في تنفيذ أعمال السكرتارية .

٢٢/١١- المركزية .

٢٢/١٢- فرص التدريب .

٢٢/١٣- الأساليب المستخدمة في تنفيذ أعمال السكرتارية .

٢٢/١٤- كثرة أعمال السكرتارية .

٢٢/١٥- أساليب اختيار السكرتير وقلة عدد المتخصصين .

٢٣- تبيّن أنّ الأسماء المستخدمة في الوحدة الادارية التي تقدم خدمات السكرتارية العامة في الجهات الحكومية هي مرتبة على النحو التالي :

٢٣/١ - السكرتارية .

٢٣/٢ - الشؤون الإدارية .

٢٣/٣ - العلاقات العامة .

٢٣/٤ - الاتصالات الإدارية .

٢٣/٥ - شؤون الموظفين .

٢٣/٦ - الخدمات الإدارية المساندة .

٢٣/٧ - إدارة الخدمات المساعدة .

٢٣/٨ - إدارة الخدمات العامة .

٢٤- تبيَّن أنَّ أسماء القائمين بأعمال السكرتارية العامة في الأجهزة الحكومية هي وفقًا للترتيب الآتى :

٢٤/١ - سكرتير .

٢٤/٢ - منسق لجنة .

٢٤/٣ - أمين .

٢٤/٤ - أمين عام .

٥/٢٤ – أمين مجلس .

٦/٢٤ – مدير أعمال لجنة .

٧/٢٤ – مدير مكتب ، مساعد إداري ، رئيس أعمال سكرتارية ، كاتب .

٨/٢٤ – رئيس لجنة .

٢٥ – تَبَيَّنَ من بيانات البحث التي تمّ جمعها ، أنّ نسبة السعوديين العاملين في سكرتارية الإدارات العامة في الأجهزة الحكومية هي (٩٠٪) ، تقريبًا ، وأنّ غالبية مؤهلاتهم دون المستوى الجامعي ، وتتراوح فئات أعمار غالبيتهم ما بين (٢١– ٣٥) سنة ، ويشغل غالبيتهم المراتب الوظيفية ما بين الرابعة الى السابعة .

٢٦ – تبيَّن أنَّ بعض الأجهزة الحكومية تسند مهام أعمال السكرتارية لأشخاص أسماء وظائفهم مختلفة عن فئة الأعمال الإدارية المساعدة ، وهي على النحو التالي :

١/٢٦ – محاسب .

٢/٢٦ – مأمور مكتبة .

٣/٢٦ – مدقق حسابات .

٤/٢٦ – مشغل أجهزة .

٥/٢٦ – إخصائي إداري .

٦/٢٦ – إخصائي شؤون موظفين .

٧/٢٦ – مساعد فني .

٨/٢٦ – مندوب إعلامي .

٩/٢٦ – محقق .

١٠/٢٦– مستشار .

١١/٢٦– مراقب تجاري .

١٢/٢٦– مفتش تجاري .

١٣/٢٦– مراقب تعليم .

٢٧ – تبيَّن أنَّ غالبية المراجعين للأجهزة الحكومية يرون أنّ القائمين بأعمال السكرتارية في تلك الجهات يتعاملون معهم بطريقة مرضية ، من حيث :

١/٢٧ – أحترام وجهات النظر .

٢/٢٧ – مساعدة المراجعين وحلّ مشاكلهم .

٣/٢٧ – التوجيه والنصح .

٤/٢٧ – الاهتمام بمصالحهم .

٥/٢٧ – توفير الراحة لهم أثناء مراجعتهم للجهاز .

٦/٢٧ – الاستماع الى قضاياهم والعمل على قضاء حاجاتهم .

٧/٢٧ – إعطاؤهم المعلومات بدقة .

٨/٢٧ – نقل وجهات نظرهم للمسؤولين .

٩/٢٧ – معاملة المراجعين بلطف ولباقة .

٢٨ – تبيَّن أنَّ غالبية المراجعين للأجهزة الحكومية يرون أن السكرتيرين فيها تتوافر فيهم الصفات الجيدة للسكرتير الفعال ، من حيث :

١/٢٨ – المظهر .

٢/٢٨ – العدالة .

٣/٢٨ – التواضع .

٤/٢٨ – الالتزام في العمل .

٥/٢٨ – الصدق والأمانة .

٦/٢٨ – تحمل المسؤولية .

٧/٢٨ – الولاء والانتماء للوظيفة .

٨/٢٨ – الخبرة والمهارة في العمل .

٩/٢٨ – الالمام بمهام الوظيفة .

٢٩ – وفقا لآراء المديرين في الأجهزة الحكومية تبيَّن أنَّ القائمين بأعمال السكرتارية لديهم ضعف في الجوانب التالية :

١/٢٩ – اختزال الرسائل بكفاءة .

٢/٢٩ – القيام بأعمال التلخيص للتقارير والرسائل الواردة .

٣/٢٩ – تحويل المواد المسجلة صوتيًّا الى مواد مكتوبة .

٤/٢٩ – القيام بالمهام الإدارية البسيطة ذات الطابع المتكرر كمراقبة الدوام .

٥/٢٩ – متابعة تنفيذ ما يصدر عن المديرين من تعليمات وأوامر وتوجيهات .

٦/٢٩ – تسجيل محاضر الاجتماعات .

٧/٢٩ – تنظيم سفريات ورحلات المدير الخارجية .

٨/٢٩ – استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .

٣٠ – تبيّن وفق آراء كلٍّ من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية أنَّ كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير .

٣١ – تبيّن وفق آراء كلٍّ من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية أنّ الإدارة لا تستغني عن وجود السكرتير .

٣٢ – تبيَّن وفق آراء كلٍّ من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية أنَّ هناك صعوبة في إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه .

٣٣ – اتفقت آراء كلٍّ من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية على أعمال ومهام السكرتارية العامة .

٣٤ – تبيَّن أنَّ أعمال السكرتارية التي يؤديها السكرتير في الادارة من وجهة نظر المدير هي بالترتيب التالي :

١/٣٤ – ترتيب مواعيد الزائرين .

٢/٣٤ – حفظ وتنظيم الأوراق .

٣/٣٤ – إستقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها .

٤/٣٤ – إستقبال زوار الادارة وتنظيم دخولهم .

٥/٣٤ – إستقبال البريد الوارد .

٦/٣٤ – إبلاغ الأوامر والتعليمات .

٧/٣٤ – متابعة تنفيذ الأوامر والتعلميات .

٨/٣٤ – طلب المكالمات الهاتفية للمدير .

٩/٣٤ – إعداد المعاملات الصادرة عن الإدارة .

٣٤/١٠- التنظيم والترتيب للاجتماعات .

٣٤/١١- إستخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .

٣٤/١٢- معالجة البريد الوارد للإدارة .

٣٤/١٣- ترتيب سفريات الرئيس .

٣٤/١٤- نسخ الخطابات .

٣٤/١٥- تحرير الخطابات والمذكرات .

٣٤/١٦- إختزال الرسائل .

٣٤/١٧- القيام بأعمال التلخيص والاختصار .

٣٥ - تبيَّن أنَّ قدرات السكرتيرين على أداء بعض أعمال السكرتارية عالية ، وهي على الترتيب التالي :

٣٥/١ - إستقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها .

٣٥/٢ - طلب المكالمات الهاتفية للمدير .

٣٥/٣ - إستقبال الزوار وتنظيم دخولهم .

٣٥/٤ - ترتيب مواعيد الزائرين .

٣٥/٥ - إستلام وتوجيه البريد الوارد .

٣٣/٦ - تصدير المعاملات .

٣٦ - تبيَّن أنَّ بعض المديرين في الأجهزة الحكومية يستقطعون جزءًا من أعمال السكرتارية وهي على النحوالتالي :

٣٦/١ - متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات .

٣٦/٢ - إبلاغ الأوامر والتعليمات .

٣٦/٣ - طلب المكالمات الهاتفية الداخلية والخارجية .

٣٦/٤ - إستقبال المكالمات الهاتفية مباشرة .

٣٦/٥ - التحضير والترتيب للاجتماعات .

٣٦/٦ - إستقبال الزوار .

٣٦/٧ - التحضير والترتيب للسفريات .

٨/٣٦ - ترتيب مواعيد الزائرين .

٩/٣٦ - القيام بالأعمال المتكررة في المكتب .

١٠/٣٦- تحرير الخطابات والمذكرات الصادرة عن الإدارة .

١١/٣٦- إستقبال البريد الوارد .

١٢/٣٦- حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .

١٣/٣٦ - إستلام البريد الوارد وتوجيهه .

١٤/٣٦ - إستخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .

١٥/٣٦ - تصدير المعاملات .

١٦/٣٦ - نسخ الخطابات الصادرة .

يستخلص مما سبق أنّ معوقات السكرتارية في الأجهزة الحكومية هي :

١ - تعدّد مجالات اختصاص السكرتارية وشموليتها وعدم تحديدها بشكل دقيق وفقا لطبيعة عمل ، وحجم ، ونشاطات كل جهة حكومية .

٢ - عدم وجود معايير علمية محددة لاختيار السكرتير الفعال في الأجهزة الحكومية .

٣ - إختلاف أساليب اختيار السكرتيرين في الأجهزة الحكومية .

٤ - تنفيذ أعمال السكرتارية يتمّ غالباً بالاتفاق الودّي بين المدير والسكرتير لعدم توافر الأدلة والاجراءات المحدّدة لدور السكرتير في أعمال السكرتارية .

٥ - الخلط بين أساليب السكرتارية العامة والخاصة والمتخصصة في الأجهزة الحكومية .

٦ - عدم وجود وصف وظيفي محدّد لمهام السكرتارية بأنواعها المختلفة في الأجهزة الحكومية .

٧ - تأثير كثرة أعمال السكرتارية سلبيّاً على القائمين بها في الأجهزة الحكومية، لأنه لا يقابل كثرة هذه الأعمال زيادة في الدخل أسوة بالعاملين في وظائف العلاقات العامة ، والنسخ ، والحاسب الذين يتقاضون بدلات إضافية .

٨ – عدم وضوح مفهوم السكرتارية ودور السكرتير في الأجهزة الحكومية .

٩ – عدم إتاحة الفرصة للعاملين في مجالات السكرتارية للالتحاق بدورات التدريب المختلفة ، بسبب الحاجة الدائمة لهم ، كما أظهر ذلك عدم استغناء الادارة عن السكرتيرين .

١٠– إسناد مهام السكرتارية في بعض الأجهزة الحكومية لأشخاص غير مؤهلين للقيام بها ، كما أظهرت ذلك أسماء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

١١– محدودية خبرة القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

١٢– ندرة المتخصصين المؤهلين للقيام بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية، نظراً لعزوف كثير منهم عن ممارسة هذه المهنة بسبب الإحساس بالنظرة الدونية التي كرستها المفاهيم القديمة عن السكرتارية ، وكذلك بسبب دور بعض وسائل الإعلام في تجسيد الانطباع بأنّ هذه الأعمال من اختصاص السيدات ، وذلك تأثراً بما ينشر في وسائل الإعلام الأجنبية .

١٣– عدم توحيد الأساليب التنظيمية المناسبة لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

١٤– عدم توحيد أسماء الوحدات الادارية التي تقدم خدمات السكرتارية العامة الفعالة في الأجهزة الحكومية .

١٥– عدم توحيد الأسماء الوظيفية للقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

١٦– ضعف الحوافز المادية والمعنوية ، حيث انّ غالبية وظائف القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية تنحصر في المراتب من الرابعة إلى السابعة .

١٧– عدم وضوح المعايير التي يستند عليها في ترقية القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، بسبب عدم تحديد المهام ، وشمولية الأعمال ، وغياب الأدلة الارشادية والإجرائية .

١٨– عدم ثقة بعض المديرين في الأجهزة الحكومية في كفاءة القائمين بأعمال السكرتارية في مكاتبهم ، مما يدفعهم إلى صرف جزء من وقتهم للقيام بأعمال السكرتارية .

١٩- عدم رضا بعض المديرين في الأجهزة الحكومية عن كفاءة القائمين بأعمال السكرتارية في أداء بعض مهام السكرتارية الفعالة مثل :

١/١٩ - اختزال الرسائل بكفاءة .

٢/١٩ - القيام بأعمال التلخيص للتقارير والرسائل الواردة .

٣/١٩ - تحويل المواد المسجلة صوتيًا الى مواد مكتوبه .

٤/١٩ - القيام بالمهام الإدارية البسيطة ذات الطابع المتكرر كمراقبة الدوام .

٥/١٩ - متابعة تنفيذ ما يصدر من المديرين من تعليمات وأوامر وتوجيهات .

٦/١٩ - تسجيل محاضر الاجتماعات .

٧/١٩ - تنظيم سفريات ورحلات المدير الخارجية .

٨/١٩ - استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .

ثانيا : التوصيات :

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها في هذا البحث، نعرض فيما يلي بعض التوصيات اللازمة لحل معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكوميه :

١ - تحديد مهام واختصاصات أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، وفقا لمتطلبات العمل في كل جهة حكومية ، ووضعها في دليل يمكن الرجوع اليه عند الحاجه .

٢ - ضرورة إيجاد معايير علمية محددة لاختيار السكرتيرين الفعّالين في الأجهزة الحكومية ، يراعى فيها جانب القدرات والمهارات اللازمة لأداء مهام هذه الوظيفة .

٣ - على الرغم من أهمية المقابلة الشخصية كأسلوب من أساليب آختيار السكرتير في الأجهزة الحكومية ، إلاّ أنه يوصى بعدم الاعتماد عليها في آختيار السكرتيرين لافتقارها في الغالب إلي الموضوعية والحياد .

٤ - ضرورة إيجاد وصف وظيفي مفصل لكلّ مهمة من المهام التي يمارسها القائمون بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

٥ - ضرورة تنمية الوعي الإداري لدى المديرين بأهمية السكرتير والدور المساعد الذي يؤديه للمدير .

٦ - إتاحة الفرصة أمام السكرتيرين للالتحاق بالتدريب المناسب .

٧ - عدم إسناد مهام السكرتارية في الأجهزة الحكومية لغير السكرتيرين المؤهلين لذلك .

٨ - زيادة الحوافز المادية والمعنوية لاستقطاب خريجي المعاهد التجارية للعمل في مجال السكرتارية .

٩ - توحيد الإجراءات والأساليب التنظيمية لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

١٠- توحيد أسماء الوحدات الإدارية التي تقدّم خدمات السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

١١- توحيد الأسماء الوظيفية للقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

١٢- ربط مناهج إعداد وتدريب السكرتيرين بالاحتياجات الفعلية لأعمال المديرين في الأجهزة الحكومية .

١٣- نظراً لخطورة عمل السكرتير وأهميته في أمن وسرّيّة المعلومات ، فإنه يوصى بعدم إسناد هذه المهام لغير السعوديين .

ثالثا : الدراسات المقترحة :

حيث انّ هذا البحث الميداني يهدف إلى كشف معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية ، لذلك نعتقد أنّ نتائج البحث يمكن أن تكون منطلقا لبحوث ودراسات أخرى قد تتناول على سبيل المثال الموضوعات التالية :

١ - أسباب معوقات أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

٢ - التنظيمات الادارية للوحدات التي تقدم أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

٣ - الاختلافات بين الأجهزة الحكومية في تحديد مهام السكرتارية .

٤ – التأثيرات السلوكية والنفسية والصحية لكثرة أعمال السكرتارية على العاملين في مجال السكرتارية .

٥ – أثر الأنماط الإدارية المختلفة للمديرين في الأجهزة الحكومية على كفاءة أداء العاملين في مجال السكرتارية .

٦ – معوقات أعمال السكرتارية التي تُقَدَّم من قبل النساء في الأجهزة الحكومية .

٧ – قياس الرضا الوظيفي للقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

٨ – تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

٩ – تأثير بيئة العمل على فعالية أداء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

١٠– ملاءمة التجهيزات والتقنيات المكتبية للدور المطلوب من السكرتيرين في الأجهزة الحكومية .

١١ – ملاءمة مناهج وبرامج التدريب الحالية للسكرتيرين للاحتياجات الفعلية لأعمالهم في الأجهزة الحكومية .

١٢ – أسباب التقليل من أهمية دورأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

١٣ – اتجاهات العمل لدى السكرتيرين في الأجهزة الحكومية .

١٤ – قياس إنتاجية أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

١٥ – مقارنة أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية بدول أخرى .

الهوامش والمراجع

أولا : الهوامش :

١ – الغرفة التجارية الصناعيه ، العمالة السعودية في القطاع الخاص ، الغرفة التجارية الصناعية بالرياض ، الخدمة المدنية ، الرياض ، ١٤٠٩هـ .

٢ – الديوان العام للخدمة المدنية ، تقرير عن وظائف السكرتارية ، الإدارة العامة للمعلومات ، الرياض ، الديوان العام للخدمة المدنية ، ١٤١٣هـ .

٣ – سيد أحمد حسب الله ، السكرتير والأعمال المكتبية "دراسة تطبيقية عن المملكة العربية السعودية" دار المريخ ، الرياض ، الطبعة الثانية ، ١٤٠٠هـ ، ص١٢ .

٤ – أبو الفتوح حامد عودة ، دليل تنظيم المحفوظات والسكرتارية والأعمال المكتبية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٨٧م ، ص١٧٣ .

5- A. S. Hornby, Oxford Advanced Learner's Dictionary of Curren English,Oxford University Press, Oxford, Fourth Edition, 1989, p1142 .

6- Ibid p 1142 .

٧ – زياد رمضان ، إبراهيم القوصي ، مباديء السكرتارية وأعمال المكاتب وفق مناهج السكرتارية وأعمال المكاتب لكليات المجتمع ، بدون مكان نشر وتاريخ ، ص٨٧ .

٨ – عبدالحميد رضا عبداللطيف ، عبدالحكم عبدالغفار أحمد ، السكرتارية في الجهات الحكومية ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٧هـ .

9-Webster's New World Secretarial Handbook, Fourth Edition, New York,1989, p2 .

10-Lucy Mae Jennings , Secretarial and General Office Procedures , Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N.j. 1981 p 6

١١– عبدالعزيز توفيق ، السكرتارية الحديثة في دور الحكومة ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٣٩٣هـ ، ص ١.

١٢- أحمد محمود أبو الرُّب ، السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب ، عمان ، الطبعة الثالثة ، ١٩٨٧م ، ص - ص ١١٥-١١٦ .

١٣- دليل تصنيف المهن العربية ، المؤسسة العربية للتشغيل : طنجة ، ١٩٨٥م

١٤- زكي راتب غوشة ، قاموس الإدارة العامة ، عمان ١٩٧٥م .

١٥- الديوان العام للخدمة المدنية ، دليل تصنيف الوظائف ، الرياض ، ١٤٠٢هـ .

١٦- مصطفى نجيب شاويش ، إدارة المكاتب وأعمال السكرتارية ، مكتبة الرسالة الحديثة ، عمان ، ١٩٩٠م ، ص - ص ١٨٢ - ١٨٣ .

17- Rita C. Kutie and Joan l. Rhodes, **Secretarial Procedures for the Electronic Office**, John Wiley &Sons, New York , 1983, p-p 4 - 7.

18- Ibid p-p 4-7.

19- Ibid p-p 4-7.

20- National Business Education Association, The Changing Office Environment, Verginia, 1980, p-p 9-21.

٢١- عبدالحميد رضا عبداللطيف و بشير ابراهيم زنداح ، الإدارة المكتبية وأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، " الجزء الأول الإدارة المكتبية " ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٨هـ ، ص - ص ٢٦- ٢٩ بتصرف .

٢٢- المرجع السابق نفسه ، ص - ص ٢٦-٢٩ .

٢٣- لمزيد من التفاصيل راجع :

- محمد عبدالرحمن الطويل ، التنظيم الإداري في المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ،١٣٩٧هـ .

- ـــــــــــ ، الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية " دراسة مقدمة للمؤتمر الدولي العشرين للعلوم الإدارية الذي ينظمه المعهد الدولي للعلوم الإدارية ، عمان ١٩٨٦م" ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، ١٩٨٦م .

- عبدالله راشد السنيدي ، مراحل تطور تنظيم الإدارة الحكومية في المملكة العربية السعودية ولمحات من إنجازها ، الرياض ، ١٤١٠هـ .

- ثامر ملوح المطيري ، أساسيات الادارة العامة في المملكة العربية السعودية ، دار اللواء للنشر والتوزيع ، الرياض ، ١٤٠٧هـ .
- أمين ساعاتي ، الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية ، الرياض ، ١٤٠٤هـ .

٢٤- ناصف عبدالخالق جاد ، دراسة تقويمية لمؤسسات وأجهزة التنمية الادارية في المملكة العربية السعودية ، الإدارة العامة ، العدد ٦٤ ، ربيع الآخر ١٤١٠هـ ، ص-ص ١٣-١٤

٢٥- لمزيد من التفاصيل أنظر :
- وزارة التخطيط خطة التنمية الأولى ١٣٩٠-١٣٩٥هـ ، الرياض ، ١٣٩٠هـ ، ص-ص ٩٠-٩٢ .
- وزارة التخطيط خطة التنمية الثانية ١٣٩٥-١٤٠٠هـ ، الرياض ، ١٣٩٥هـ ، - ص ٣٣١-٣٤٠ .
- وزارة التخطيط ، خطة التنمية الثالثة ١٤٠٠-١٤٠٥هـ ، الرياض ، ١٤٠٠هـ ، ص١٠١ .
- وزارة التخطيط ، خطة التنمية الرابعة ١٤٠٥- ١٤١٠هـ ، الرياض ، ١٤٠٥هـ ، ص٦٩ .
- وزارة التخطيط ، خطة التنمية الرابعة ١٤٠٥- ١٤١٠هـ ، الرياض ، ١٤٠٥هـ ، ص-ص ١١٤- ١١٩ .
- وزارة التخطيط ،خطة التنمية الخامسة ١٤١٠- ١٤١٥هـ ، الرياض ، ١٤١٠هـ ، ص١٧٠ .

٢٦- بكر القباني ، الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية " دراسة نظرية تطبيقية مقارنة " ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٢هـ ، ص٤١ .

٢٧- حسين حسن عمار ، إدارة شؤون الموظفين " المباديء والأسس العامة والتطبيقات في المملكة العربية السعودية " ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤١١هـ ، ص-ص ٨١ - ٨٢ .

28- Rita c. Kutie and Joan l. Rhodes, Op. Cit, p7.

٢٩- عبدالرحمن عبدالباقي و مصطفى السيد سعدالله ، السكرتارية النظرية والتطبيقية ، مكتبة عين شمس ، القاهـــرة ، ١٩٨٥م ، ص-ص ١٨-٢٠ بتصرف

٣٠- عبدالعزيز بن عبدالرحمن الحسن ، إدارة المكاتب " علم وفن" ، الرياض ، ١٤١١هـ ، ص-ص ٨-٩ بتصرف

31- Susan fenner, " Why a shortage of qualified secretaries", The Secretary, August 1992, USA .

32- Ibid.

33- Thmas R. Otway, The Secretary, August & Sept.,1992, USA.

٣٤- الغرفة التجارية الصناعية ، العمالة السعودية فـــي القطاع الخاص ، مرجـــع سبق ذكره .

35- Webster's New World Secretarial Handbook , OP, Cit p-p 12- 20.

٣٦- الديوان العام للخدمة المدنية ، دليل تصنيف الوظائف ، مرجع سبق ذكره .

٣٧- الديوان العام للخدمة المدنية ، دليل أنظمة ولوائح وتعليمات الخدمة المدنية بالمملكة العربيـة السـعودية ، الديوان العـام للخـدمـة المدنيـة ، الرياض ، ١٤٠٦هـ .

٣٨- إيميت . ن . ماكفرلاند ، إجراءات السكرتارية "إدارة المكاتب والأنظمة الآلية" ، ترجمة محمد عبدالله جمعه عبيدالله و عبدالحميد رضا عبداللطيف ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤١٢هـ ، ص-ص ٤٠-٤١ .

39- Evelyn Austin , Senior Secretarial Duties and Office Organisation , Macdonald & Evans Ltd, London , 1974 , p7 .

٤٠- أحمد فايق كايد ، أصول علم السكرتارية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، بدون تاريخ ، ص١٢ .

٤١- عبدالحميد رضا عبداللطيف و بشير إبراهيم زنداح ، مرجع سبق ذكره ، ص٤٥

٤٢- علي أحمد علي وروحية السيد ، خبرات ومهارات وقدرات العمل المكتبي ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٠م ، ص ٦٩

٤٣- الغرفة التجارية الصناعية ، تنظيم الأعمال المكتبية ، والسكرتارية وأهميتها في رفـــع الكفاءة الادارية ، الريـــاض ، ١٤١٢هـ ، ص ٤٥

44- Margaret Leafe, Secretarial Duties "Revision notes and exercises", Edward Arnold, London, 1981, p13.

٤٥- لمزيد من التفاصيل انظر

- فؤاد واكد ، السكرتير الخاص للإدارة الحديثة ، القاهرة ، ١٩٧٨م ، ص-ص ٥-٦ .

- محمود فهمي العطروزي ، أسس السكرتارية والمحفوظات في المؤسسات العامة والشركات ، عالم الكتب ، القاهرة ، ١٩٦٤م ، ص-ص ٢٠-٢٢ .

٤٦- علي أحمد علي ، واجبات السكرتارية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٠م ، ص ٤٠ .

٤٧- علي أحمد علي و روحية السيد ، مرجع سبق ذكره ، ص-ص ١٣-١٩ بتصرف .

48- Carole Harding Roots, Latent Talent, Industrial & Commercial Training (ICT) ISSN : 0019-7858 vol : 24 Iss : 4 Date : 1992 P : 29-32 .

49- Regina Eisman, Today's Secretaray : Frustrated and Forgotten?, Incentive Issn: 1042-5195 Vol : 164 Iss : 8 Date : Aug 1990

50- Ibid p:14-23.

51- The Secretary, Februray 1986 USA.

52- Barbara Rosen, Thing your Ex-Secretaries Didn't Tell you, Law Practice Management (LGE) ISSN: 1045-9081 vol: 17 Iss; 5 Date : Jule/aug 1991 P : 50-5.



53- Diane Forrest, From Handmaiden to Power Behind the Throme, Canadian Business (CB) ISSN : 0008-3100, Vol : 64 Iss : 7 Dte : Jul 1991 P; 48-53.

54- Regina Eisman, O, Cit, p : 14-23.

55- Peter G. Sassone, All in a Day's work, Small Business Reports (SBR), ISSN : 0164-5382, Vol :17 Iss : 7 Date : Jul 1992 p : 29-38.

56- Michaele E. Hurley, Be a Business person or GetBuried , Insurance Sales (IRs), Issn : 0199-4581 Vol : 133 Iss : 8 Date : aug 1990 p : 10-12.

57- Cindy Stackhouse & Kristen Shingleton, HR focus (PER), ISSN : 0031- 5702 Vol : 69 Iss : 4 Date : Spr 1992 p : 2

58- Stephenie, Overman, Work space: In search of prescriptions for a healthier office, HR Magazine (PAD) ISSN : 1047-3149 Vol : 35 Iss : 2 Date : Feb 1990 p: 30-34.

59- Marilyn Joyce, Ergonomics : Balancing People and Technology Office (OFF) ISSN : 0030-0128 Vol 109 Iss : 3 Dage : Mar 1989 p : 38-42.

60- Ibid p-p 38 - 42 .

٦١ – معهد الإدارة العامة ، دليل برنامج السكرتير التنفيذي .

٦٢– عبدالله الطبيب ، البرامج الاعدادية بمعهد الادارة العامة : دورها في إعداد القوى العاملة وتطويرها ، الإدارة العامة ، العدد ٥٠ شوال ١٤٠٦هـ ، ص٢٠٠ .

٦٣– لمزيد من التفاصيل انظر :

– التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٥/١٤٠٦هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤٠٦هـ ، ص٣٥–ص٣٩ .

– التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٦/١٤٠٧هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤٠٨هـ ، ص٤٢–ص٤٦ .

– التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٧/١٤٠٨هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤٠٩هـ ، ص٣٦–ص٣٩ .

مرجـــع سبق ذكره .

35- Webster's New World Secretarial Handbook , OP, Cit p-p

- التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٨/١٤٠٩هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٠هـ ، ص٤١-ص٤٤
- التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤٠٩/١٤١٠هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١١هـ ، ص٤٠-ص٤٧ .
- التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي١٤١١هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٢هـ ، ص٤٠-ص٤٦ .
- التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤١٢هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٣هـ ، ص٤٢-ص٤٦ .
- التقرير السنوي لانجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤١٣هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٤هـ ، ص٥٢-ص٥٧ .

٦٤- معهد الإدارة العامة ، دليل برامج معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٤هـ ، ص٢٠٢ .

٦٥- المرجع السابق نفسه ، ص٢٠٣ .

٦٦- جامعة الملك سعود ، إنجازات مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر من عام ١٤٠٥هـ - ١٤١٣هـ ، مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر ، الرياض ، ١٤١٤هـ .

٦٧- الغرفة التجارية الصناعية ، تقرير عن النشاط التدريبي بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض ، مركز التطوير والتدريب ، شوال ١٤١٣هـ .

٦٨- الغرفة التجارية الصناعية ، خطة البرامج التدريبية ١٤١٤-١٤١٥هـ ، برامج تطوير وتأهيل العاملين بالقطاع الخاص ، مركز التطوير والتدريب ، الرياض ، ١٤١٤هـ .

٦٩- القوات المسلحة السعودية ، مفكرة القوات المسلحة السعودية ، إدارة الشؤون العامة للقوات المسلحة السعودية ، الرياض ، ١٤١٠هـ .

٧٠- المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني ، تقرير عن إنجازات المؤسسة ، ١٤١٣هـ .

71- The secretary, Who is tody's Professional, April, 1993

٧٢- الديوان العام للخدمة المدنية ، تقرير عن وظائف السكرتارية ، مرجع سبق ذكره .

73- Frieda Porat and Mimi Will , The Dynamic Secretary " A Practica Guide to Achieving Success as an Executive Assistant , Prentice-Hal, Inc., Englewood Cliffs New Jersey, 1983, p 160.

74- The Secretary, the 21st Century Secretary, May 1993, p.12-14.

ثانيا : المراجع :

١ - المراجع باللغة العربية :

أ : الكتب :

١- أبو الفتوح حامد عودة ، دليل تنظيم المحفوظات والسكرتارية والأعمال المكتبية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٨٧م .

٢ - أحمد محمود أبو الرُّب ، السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب ، عمان ، الطبعة الثالثة ، ١٩٨٧م .

٣ - أحمد فايق كايد ، أصول علم السكرتارية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، بدون تاريخ .

٤ - أمين ساعاتي ، الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية ، الرياض ، ١٤٠٤هـ .

٥ - إيميت ن . ماكفرلاند ، إجراءات السكرتارية "إدارة المكاتب والأنظمة الآلية" ، ترجمة محمد عبدالله جمعه عبيدالله و عبدالحميد رضا عبداللطيف ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤١٢هـ .

٦ - بكر القباني ، الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية " دراسة نظرية تطبيقية مقارنة " معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٢هـ

٧ - ثامر ملوح المطيري ، أساسيات الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية ، دار اللواء للنشر والتوزيع ، الرياض ، ١٤٠٧هـ

٨ - حسين حسن عمار ، إدارة شؤون الموظفين " المبادىء والأسس العامة والتطبيقات في المملكة العربية السعودية " معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤١١هـ

٩ - رايموند مكليود ، نظم المعلومات الإدارية ، تعريب سرور علي سرور و عاصم أحمد الحمامي ، الجزء الأول ، دار المريخ ، الرياض ، ١٤١٠هـ

١٠ - دليل تصنيف المهن العربية ، المؤسسة العربية للتشغيل ، طنجة ، ١٩٨٥م

١١ - زكي راتب غوشة ، قاموس الإدارة العامة ، عمان ١٩٧٥م .

١٢ - زياد رمضان ، إبراهيم القوصي ، مبادىء السكرتارية وأعمال المكاتب وفق مناهج السكرتارية وأعمال المكاتب لكليات المجتمع ، بدون مكان وتاريخ نشر .

١٣ - سيد أحمد حسب الله ، السكرتير والأعمال المكتبية "دراسة تطبيقية عن المملكة العربية السعودية" دار المريخ ، الرياض ، الطبعة الثانية ، ١٤٠٠هـ .

١٤ - عبدالرحمن عبدالباقي و مصطفى السيد سعدالله ، السكرتارية النظرية والتطبيقية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٥م .

١٥ - عبدالحميد رضا عبداللطيف و بشير إبراهيم زنداح ، الإدارة المكتبية وأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، " الجزء الأول الإدارة المكتبية " ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٨هـ .

١٦ - عبدالحميد رضا عبداللطيف ، عبدالحكم عبدالغفار أحمد ، السكرتارية في الجهات الحكومية ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٧هـ

١٧ - عبدالعزيز بن عبدالرحمن الحسن ، إدارة المكاتب " علم وفن" ، الرياض ، ١٤١١هـ .

١٨ - عبدالعزيز توفيق ، السكرتارية الحديثة في دور الحكومة ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٣٩٣هـ.

١٩ - عبدالله راشد السنيدي ، مراحل تطور تنظيم الإدارة الحكومية في المملكة العربية السعودية ولمحات من إنجازها ، الرياض ، ١٤١٠هـ

٢٠- عبدالمنعم ركابي ، الأجهزة المركزية للخدمة المدنية ودورها في الإصلاح الاداري « تجربة المملكة العربية السعودية » ، الديوان العام للخدمة المدنية ، الرياض ، بدون تاريخ .

٢١ - علي أحمد علي وروحية السيد ، خبرات ومهارات وقدرات العمل المكتبي ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٠م .

٢٢ - علي أحمد علي ، واجبات السكرتارية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٠م .

٢٣ – فؤاد واكد ، السكرتير الخاص للإدارة الحديثة ، القاهرة ، ١٩٧٨م .

٢٤ – الغرفة التجارية الصناعية ، العمالة السعودية في القطاع الخاص ، الرياض ، ١٤٠٩هـ .

٢٥ – الغرفة التجارية الصناعية ، تنظيم الأعمال المكتبية والسكرتارية وأهميتها في رفع الكفاءة الإدارية ، الرياض ، ١٤١٢هـ .

٢٦ – قاسم ضرار ، المفاهيم الحديثة في إدارة شؤون الموظفين بالمملكة العربية السعودية ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٥هـ .

٢٧– محمد عبدالرحمن الطويل ، التنظيم الإداري في المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ،١٣٩٧هـ .

٢٨ – ـــــــــــ « الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية » دراسة مقدمة للمؤتمر الدولي العشرين للعلوم الإدارية الذي نظّمه المعهد الدولي للعلوم الادارية في عمان ١٩٨٦م ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٩٨٦م .

٢٩ – محمود فهمي العطروزي ، أسس السكرتارية والمحفوظات في المؤسسات العامة والشركات ، عالم الكتب ، القاهرة ، ١٩٦٤م .

٣٠ – مصطفى نجيب شاويش ، إدارة المكاتب وأعمال السكرتارية ، مكتبة الرسالة الحديثة ، عمان ، ١٩٩٠م .

٣١ – ناصف عبدالخالق جاد ، دراسة تقويمية لمؤسسات وأجهزة التنمية الإدارية في المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، العدد ٦٤ ، ربيع الآخر ١٤١٠هـ .

ب – الدوريات :

١ – قاسم عباس عيسى قاسم ، انعكاسات التقنية على الإنتاجية في العمل الإداري ، (عمان) ، العدد ٤١ ، يونيو ١٩٩٠م .

٢– عبدالله الطبيب ، البرامج الإعدادية بمعهد الإدارة العامة : دورها في إعداد القوى العاملة وتطويرها ، معهد الإدارة العامة ، العدد ٥٠ شوال ١٤٠٦هـ .

ج - الوثائق والتقارير والأدلة :

١ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٥/١٤٠٦هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤٠٦هـ .

٢ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٦/١٤٠٧هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤٠٨هـ .

٣ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٧/١٤٠٨هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤٠٩هـ .

٤ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٨/١٤٠٩هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٠هـ .

٥ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤٠٩/١٤١٠هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١١هـ .

٦ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي١٤١١هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٢هـ .

٧ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤١٢هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٣هـ .

٨ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤١٣هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٤هـ .

٩ - معهد الإدارة العامة ، دليل برامج معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٤هـ .

١٠ - معهد الإدارة العامة ، دليل برنامج مديري المكاتب .

١١ - معهد الإدارة العامة ، دليل برنامج السكرتارية .

١٢ - معهد الإدارة العامة ، دليل برنامج السكرتير التنفيذي .

١٣ - معهد الإدارة العامة ، دليل برامج معهد الإدارة العامة ، مرجع سبق ذكره ، ص٢٠٣ .

١٤ – جامعة الملك سعود ، إنجازات مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر من عام ١٤٠٥هـ إلى عام ١٤١٣هـ ، مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر ، الرياض ، ١٤١٤هـ .

١٥ – الغرفة التجارية الصناعية ، تقرير عن النشاط التدريبي بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض ، مركز التطوير والتدريب ، شوال ١٤١٣هـ .

١٦ – الغرفة التجارية الصناعية ، خطة البرامج التدريبية ١٤١٤–١٤١٥هـ ، « برامج تطوير وتأهيل العاملين بالقطاع الخاص » مركز التطوير والتدريب ، الرياض ، ١٤١٤هـ .

١٧ – القوات المسلحة السعودية ، مفكرة القوات المسلحة السعودية ، إدارة الشؤون العامة للقوات المسلحة السعودية ، الرياض ، ١٤١٠هـ .

١٨ – الديوان العام للخدمة المدنية ، دليل أنظمة ولوائح وتعليمات الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية ، الديوان العام للخدمة المدنية ، الرياض ، ١٤٠٦هـ .

١٩ – الديوان العام للخدمة المدنية ، دليل تصنيف الوظائف ، الرياض ، ١٤٠٢هـ .

٢٠ – وزارة التخطيط ، خطة التنمية الأولى ١٣٩٠–١٣٩٥هـ ، الرياض ، ١٣٩٠هـ .

٢١ – وزارة التخطيط ، خطة التنمية الثانية ١٣٩٥–١٤٠٠هـ ، الرياض ، ١٣٩٥هـ .

٢٢ – وزارة التخطيط ، خطة التنمية الثالثة ١٤٠٠–١٤٠٥هـ ، الرياض ، ١٤٠٠هـ .

٢٣ – وزارة التخطيط ، خطة التنمية الرابعة ١٤٠٥– ١٤١٠هـ ، الرياض ، ١٤٠٥هـ .

٢٤ – وزارة التخطيط ، خطة التنمية الرابعة ١٤٠٥– ١٤١٠هـ ، الرياض ، ١٤٠٥هـ .

٢٥ – وزارة التخطيط ، خطة التنمية الخامسة ١٤١٠– ١٤١٥هـ ، الرياض ، ١٤١٠هـ .

٢ – المراجع باللغة الانجليزية:

First : books :

1- A. S. Hornby, Oxford Advanced Learner's Dictionary of Curren English, Oxford University Press, Oxford, Fourth Edition, 1989.

2- Evelyn Austin, Senior Secretarial Duties and Office Organisation, Macdonald & Evans Ltd, London, 1974.

3- Frieda Porat and Mimi Will, The Dynamic Secretary "A Practical Guide to Achieving Success as an Executive Assistant, Prentice-Hal, Inc., Englewood Cliffs New Jersey, 1983.

4- Lucy Mae Jennings, Secretarial and General Office Procedures, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N. j. 1981.

5- Margaret Leafe, Secretarial Duties " Revision notes and exercises", Edward Arnold, London, 1981.

6- National Business Education Association, The Changing Office Environment, Verginia, 1980.

7- Rita C. Kutie and Joan l. Rhodes, Secretarial Procedures for the Electronic Office, John Wiley &Sons, New York, 1983.

8- Webster's New World Secretarial Handbook, Fourth Edition, New York, 1989.

Second : Periodicals :

1- Barbara Rosen, Thing your Ex-Secretaries Didn't Tell you, Law Practice Management (LGE) ISSN : 1045-9081 vol : 17 Iss; 5 Date: Jule/aug 1991.

2- Carole Harding Roots, Latent Talent, Industrial & Commercial Training (ICT) ISSN : 0019-7858 vol : 24 Iss : 4 Date : 1992.

3- Cindy Stackhouse & Kristen Shingleton, HR focus (PER), ISSN : 0031- 5702 Vol : 69 Iss : 4 Date : Spr 1992.

4- Diane Forrest, From Handmaiden to Power Behind the Throme, Canadian Business (CB) ISSN : 0008-3100, Vol : 64 Iss : 7 Dte: Jul 1991.



5- Marilyn Joyce, Ergonomics : Balancing People and Technology, Office (OFF) ISSN : 0030-0128 Vol 109 Iss : 3 Dage : Mar 1989.

6- Michaele E. Hurley, Be a Businessperson or Get Buried, Insurance Sales (IRs), Issn: 0199-4581 Vol : 133 Iss : 8 Date : aug 1990.

7- Peter G. Sassone, All in a Day's work, Small Business Reports (SBR), ISSN : 0164-5382, Vol : 17 Iss : 7 Date : Jul 1992.

8- Regina Eisman, Today's Secretaray : Frustrated and Forgotten?, Incentive Issn : 1042-5195 Vol : 164 Iss : 8 Dat : Aug 1990.

9- Stephenie, Overman, Work space : In search of prescriptions for a healthier office, HR Magazine (PAD) ISSN : 1047-3149 Vol : 35 Iss : 2 Date : Feb 1990.

10- Susan fenner, " Why a Shortage of Qualified Secretaries", The secretary, August 1992, USA.

11-Tomas R. Otway, The Secretary, August & Sept., 1992, USA

12- The Secretary, the Secretary;s Changing Role, Februray 1993 USA.

13- The Secretary, Who is today's Professional, April, 1993 .

14- The Secretary, the 21st Century Secretary, May 1993.

الملاحق


ملحق رقم (١) نتائج آختبار معامل آرتباط الرتب (سبيرمان)


ملحق رقم (٢) مصفوفة العوامل بعد التدوير (استبانة المديرين)


ملحق رقم (٣) مصفوفة العوامل بعد التدوير (استبانة القائمين بأعمال السكرتا رية)


ملحق رقم (٤) استبانة المديرين


ملحق رقم (٥) استبانة القائمين بأعمال السكرتارية


ملحق رقم (٦) استبانة الجمهور

ملحق رقم [1]


نتائج آختبار معامل آرتباط الرتب (سبيرمان)

جدول رقم [١٠/١]

نتائج أختبار معامل أرتباط الرتب [سبيرمان]

المتغيرات	المكان	القائمون بأعمال السكرتارية	الإدارة المختصة	ملاءمة أستخدام اسم السكرتارية العامة	ملاءمة الأسلوب التنظيمي
جهة العمل	٠,٠٤٣٠٢ – ٠,٠٦١٦٥*	– ٠,٠٨٢١٧ ٠,٠٢٨٠٥ *	– ٠,٠٠٧٣٦ ٠,٠٣٣٩٥ *	– ٠,١٢١٤٣	– ٠,١٣٥٦٤
الجنسية	– ٠,٠٩٢١٤	٠,١٧٧٣٠	٠,١٥٧٧٤		
المؤهل	– ٠,١١٠٩٣	٠,٠٠٨٠١	– ٠,١٨٢٩٠		
العمر	– ٠,٠٢٥٣٠	٠,٠٧٢٤٥	– ٠,٠١٣٠٨		
المرتبة	٠,١٠١٢١	٠,٠٠٤٥٤	– ٠,٠٣٩٧٥		
عدد السكرتيرين	– ٠,٠٨٥٣٨ ٠,٠٤٤٥٦ *	٠,١١٣٦٥ ٠,٢٨٣٦٠ *	٠,٠٠٠٦٣ – ٠,٠٢٩٠٧ *		

* خاص بالعلاقة بين متغيرات أستبانة المديرين .

ملحق رقم [٢]


مصفوفة العوامل بعد التدوير (استبانة المديرين)

جدول رقم [١٠٩]

مصفوفة العوامل بعد التدوير [استبانة المديرين]

المتغيرات	العامل (١)	العامل (٢)	العامل (٣)	العامل (٤)	العامل (٥)	العامل (٦)	العامل (٧)	العامل (٨)	العامل (٩)	العامل (١٠)	العامل (١١)	العامل (١٢)	العامل (١٣)	العامل (١٤)	العامل (١٥)
المكان	٠.٠٥٣-	٠,٠٢٤-	٠,١١٩-	*٠,٧٥٠	٠,٠٠٥	٠,٠٦٩-	٠,٠٥٠	٠,٠٢٣	٠,٠١٦	٠,٣٠٨	٠,٠٠٢-	٠,٠٥٤-	٠,٠٣٤-	٠,٠٧٨	٠,٦٩
القائمون بأعمال السكرتارية	٠.٠٠١	٠,٠٥٦	٠,٠٨٠	٠,١٢٧-	٠,٠٨٦	٠,٠٠٦-	٠,٠٠١-	٠,٠٩٣	٠,٠٥٢	٠,٠٦٨	٠,١٥٥	*٠,٧٧٠	٠,١٤٠	٠,١٨٨	٠,١٨٩
الإدارة المختصة	٠.٠٨٢	٠,١٤٦	٠,٠٨٥-	٠,٠١٣	٠,٠٦٣	٠,٠٤٦	٠,٠٩٢	٠,٠٤٧-	٠,٠٦٦-	٠,٠٩١-	٠,١٢٩	*٠,٧٢٣-	٠,٠٨٠	٠,١١٩	٠,٢٨٦
اسم السكرتارية	٠.٢١٢	٠,٠٧٩-	٠,٢٠٥	٠,١١٠	٠,١٠٢	٠,٠٩٨	٠,٠٩٧-	٠,١٤٣	٠,١٦٨-	٠,١٨٤-	٠,١٢٥-	٠,١٠١	*٠,٧٣١	٠,٠٢١	٠,٠٤٣
أصل الكلمة	٠.١٥٤	٠,٢٤٤	٠,٠٨٦	٠,٠٤٠	٠,٠١٩	٠,٤١٨	٠,٠٠١	٠,٤٨١	٠,٠٥٣-	٠,٢٤١	٠,١٢٢	٠,٠٠٨	٠,٠٢٠-	٠,٠٥٨	٠,٢٧٣
شمولية الأعمال	٠.٠٠٥	٠,٠٥٦-	٠,٠٣٢	٠,٠٠٤	٠,٠٥٧-	*٠,٧٩٨	٠,١٤١	٠,٠١٥-	٠,١١٩	٠,٠٣٢	٠,٠٤٥	٠,٠٧٢-	٠,١٤٣	٠,١٣٢-	٠,٠٨٤
عدم تحديد وتوحيد المهام	٠.١٨٨	٠,١٤٢	٠,٠٠٩	٠,٢٢٧٠	٠,٠٥٨	٠,٤٢٤	٠,١٨١	٠,٠٠٨-	٠,٢٩٥	٠,٢٧٠	٠,١٤٣	٠,١٨١	٠,٢٠٧	٠,١٠٨	٠,٤٠٢
المركزية	٠.٠٥١	٠,٠١٩-	٠,٠٨٤	٠,٣٠٢	٠,٠٨١	٠,٢٥٩-	٠,٠٧٥-	٠,٣٠٧	٠,٠٠٧-	٠,٣٦٨	٠,٢٦٥	٠,٢٠٣-	٠,١٧٩	٠,٣٣٧	٠,٠٦٧
اللامركزيه	٠.١٠٤-	٠,٠٢٦	٠,٣٠٣-	٠,٢٦٩	٠,١٤٦	*٠,٥٢٠	٠,٠٢٠-	٠,١٨١-	٠,٠٢٣	٠,١٠٤-	٠,٢٢١-	٠,٣٣٧	٠,٠٣٤	٠,١٢٨	٠,٠٠٤
المركزية واللامركزية	٠.١٠٥-	٠,١٦٢	٠,٠٥٥-	٠,١٠١	٠,٠٩٦	٠,٠٠٤	٠,٠٠٤-	٠,٠٦٢	٠,٢١٩	٠,٠٨٩	٠,٠٤٣-	٠,١٢٥	٠,٠٢٨	*٠,٧٨٥	٠,٠٣٠-
ملاءمة الأسلوب التنظيمي	٠.٠٩٣	٠,٠٧٨-	٠,١٣١	*٠,٧٥٣	٠,١١٦-	٠,٠٠٩-	٠,٠٩٣-	٠,٠٥٠	٠,٠١١-	٠,١٥٧-	٠,١٦١	٠,٠٤٨-	٠,١٦٥-	٠,٠٤٠	٠,١٩٣
سكرتارية اللجان	*٠.٨٠٠	٠,١٣٤-	٠,١١٦	٠,٠٦٤	٠,٠٨٩	٠,٠٧٧-	٠,٠١٦٩	٠,١٦٦-	٠,٠٣٠-	٠,٠٠١-	٠,٠٧٦-	٠,٠٢٢-	٠,٠٥١-	٠,٠١٥	٠,٠٨٠
سكرتارية المجالس	*٠.٨٥١	٠,١٦٨-	٠,٠٧٤	٠,٠٥٠	٠,٠٢٨	٠,٠٠١-	٠,١٠٩-	٠,٠٦٠	٠,٠٠٨-	٠,١٠١	٠,٠٠٦-	٠,٠٢٩-	٠,١٤٤	٠,٠٠٥	٠,١٣٤
سكرتارية الأمانات	*٠.٧٤٥	٠,٠٢٨	٠,١١٩-	٠,٠٧٣	٠,٠٣٥	٠,١٩٨	٠,٠٣٢	٠,٢١٢	٠,٠٢٨-	٠,١١٣	٠,٠٠٥	٠,٠٣٣-	٠,٠٥٢	٠,١٦٤	٠,٠٤٩-
السكرتارية العامة	٠.١٥٢	٠,٢٣٠-	٠,١١٧	٠,١٩٨	٠,٣٠١	٠,١١٧	٠,٣٣٨	٠,٠٤٤	٠,٠١٩-	٠,٠٠٤	٠,٤٠٥-	٠,٢٢٧-	٠,٠٥١-	٠,٣٦٢	٠,٠٠٦-
السكرتارية المتخصصة	٠.٠٦٢	٠,٠٥٨	٠,٠٢٩-	٠,٠٦١	٠,٢٠٦	٠,١٢٦	٠,١٥٠	*٠,٥٣٧	٠,٠٥٩-	٠,٤٤٠	٠,٢٦٠-	٠,٢٠٩-	٠,١٧١	٠,٠٢٦	٠,٠٢١-
السكرتارية الخاصة	٠.٠١٩	٠,١١٢	٠,١٧٩	٠,٠١٥-	٠,٠٧٣	٠,٠٣٤	٠,١٩٦	*٠,٧٣٩	٠,٢٣٦	٠,٠٢٨-	٠,٠٣٦-	٠,١٩٨	٠,١٦٤-	٠,٠٥٩	٠,٠٤٩
الموظف المعاون	٠.٠٧١	٠,٢١٤	٠,٢٢٨	٠,١٣٧	٠,٠١٧	٠,٢٥٧	٠,٤١٠	٠,١٨٣-	٠,٢٢٢-	٠,١٥٦	٠,٠٨٦	٠,٠٦٥-	٠,١١٢-	٠,٥٤٠	٠,٠٢٦-
الموظف المتخصص	٠.٢١٥	٠,٠١٨	٠,٠١٧-	٠,٣٢١	٠,٠٠٦	٠,٠٠٠-	٠,١٣٦	٠,٠٢٤-	٠,٢٣٣	٠,١٢١	٠,٠٢٥	٠,٠٠٥-	٠,١٤١	٠,٠٠٢	*٠,٦٩٢
أهمية التخصص	٠.٠٤١	٠,١١٥-	٠.٠٤٠	*٠,٠٥٤	*٠,٥٠٤	٠,٠٥٥	٠,٢٠٣	٠,١٣٦	٠,٤٩٣	٠,٠٣٨	٠,١٠٤-	٠,٢٠٨	٠,٠٧٤	٠,١٦٦-	٠,٣٤٥
قلة المتخصصين	٠.١٦٤-	٠,٠٨٨-	٠,١٤١	*٠,٥٢٣	*٠,٥٢٣	٠,٠٤٤	٠,٢٨٥-	٠,٠٥٢	٠,٤٤٧	٠,١٦٧	٠,١٢٩	٠,٠٦٥-	٠,٤٨-	٠,٠١٦	٠,٠٢٦-

تابع جدول رقم [١٠٩]

المتغيرات	العامل (١)	العامل (٢)	العامل (٣)	العامل (٤)	العامل (٥)	العامل (٦)	العامل (٧)	العامل (٨)	العامل (٩)	العامل (١٠)	العامل (١١)	العامل (١٢)	العامل (١٣)	العامل (١٤)	العامل (١٥)
تجزئة الاعمال	٠,٣٦٧	٠,١٤٤	٠,٣٠٩-	٠,٢٤١	٠,٠٩٣-	٠,٠٤٧-	٠,٠٩٦	٠,١٤٢-	٠,٣٩٢	٠,٠٥٩	٠,٠٩٤	٠,١٠٢-	٠,٧٩	٠,١٤٩	٠,٢٢٩-
التنفيذ وفق مهام	٠,٠٩٨-	٠,٠٧٦	٠,٠٣٥	٠,٠٥٥	٠,١١٣-	٠,١٣٢	٠,٠٤٠-	٠,٠٠٤	*٠,٧٧٦	٠,٠٣٥	٠,٠١٥-	٠,٠٨٨	٠,١٩	٠,١٤٦	٠,١٤٣
التنفيذ بالاتفاق	٠,٠٩٨	٠,٠١١-	٠,٠٦٨-	٠,١٢٢	٠,٠٤٠	٠,٠٩٣-	*٠,٧٢٣	٠,١٩٨	٠,٠٤٨	٠,١٢٩	٠,٠٩٢-	٠,٠٥٧-	٠,١٥٨	٠,١٠١	٠,٠٩٥
كثرة الأعمال	٠,٠١٥	٠,٠٣٥	٠,٠٨٥-	٠,٠٤٩	٠,١٠٣	٠,٠٢٤-	٠,٠٣٩	٠,٠٠١-	٠,٠٦٣	*٠,٨٨٦	٠,٠٥٦-	٠,٠٣٩	٠,١٦٦-	٠,١٢٠	٠,٠٢٦
الرغبة	٠,١٥٩-	٠,١٤٠	٠,٠٢٣	٠,١٣١	٠,٢٧٨	٠,٠٦١-	*٠,٥٠٠	٠,٠٣٤-	٠,٠٦٢	٠,٠٤٢-	٠,٢٨٣	٠,١٣٠	٠,٣٠٠-	٠,١٣٢-	٠,١٥٢-
حسن المظهر	٠,٢٠١	٠,٣٦١	٠,٢٦٨	٠,٠٠٦	٠,١٨٥	٠,٠٩٢	٠,٠٨-	٠,٠٨٣	٠,٠٩٤-	٠,٠٦٩-	٠,٤٤٠	٢٦٠-	٠,١٥٤	٠,١٨٣-	٠,٣٥٧
قوة الشخصية	٠,٠٧٦	٠,٠٦٠	٠,٢٣١	٠,٠٠٤	٠,١٨٠	٠,٢٨٧	*٠,٧٠٩	٠,٠٤٣	٠,٠٢٦-	٠,٠٨١-	٠,٢٦٢	٠,٠٨٩-	٠,١٤٤-	٠,٠٥٩-	٠,٠٧٤
المعارف العامة	٠,٠٩١-	٠,١٢١	٠,٠٢٢	٠,٠٤٢	٠,١٥٢	٠,٠٨٣	٠,١٥٣	٠,٠٣١-	٠,٠٢٩	٠,٠٢٧	*٠,٦٨٢	٠,٠٠١-	٠,٠٣٥-	٠,٠٣٢	٠,٠٣٥-
المؤهل العلمى	٠,١٠٤	٠,٢٩٢	٠,٢٠٦	٠,١٢٠-	٠,٢٦٠	٠,٠٥١	٠,١٦٦	٠,٢٥٨	٠,٤٣٥	٠,١٨٥-	٠,١٣١	٠,٠٠٨-	٠,٠٨١-	٠,٠٢٤	٠,٢٨٠-
القدرات والمهارات	٠,١٢٥	٠,٠٣١٧	٠,٣٥٢	٠,٠٢٤-	٠,٤٢٧	٠,٠٣٢	٠,٠٢٠-	٠,٢٦٣	٠,٠٦٤	٠,١١٧-	٠,٣٦٣	٠,١٢٥	٠,٠٣٦	٠,٠٠١-	٠,٠٥١
الخبرة	٠,٠٣١-	٠,١٧٩	٠,٠٨٥-	٠,٠٨٣	*٠,٧٨٥	٠,٠٣٥-	٠,١٣٢	٠,١٠٥-	٠,١٤١-	٠,٠٨٤	٠,١١٨	٠,٠٧٣	٠,٠٧٠	٠,٠٦٧	٠,٠٦٠
كفاية الشروط السابقة	٠,٢٧١	٠,٠٥١-	٠,٠٠٥	٠,١١٢-	*٠,٥٦٩	٠,٠٦٨-	٠,٢٦٤	٠,١٥٢	٠,٠٠٨-	٠,٠٧٢	٠,٠٣٤	٠,٠٠٣	٠,١٢٠-	٠,١٧٥	٠,١٤٥-
الاختبارات الموضوعية	٠,١٢٠	٠,٠٤٨-	*٠,٧٥١	٠,١٤١-	٠,٠١١-	٠,٠٨٥	٠,١٤٥	٠,٠٤٠	٠,٠٧٤	٠,٠٦٦-	٠,٠١٤	٠,١١٦	٠,٢٢٧-	٠,١١٠	٠,١٩٤
تحديد القدرات والمهارات	٠,٠٢٨	٠,٠٣٥	*٠,٨٤٢	٠,١٤٢	٠,١٣٤-	٠,١٥١-	٠,١٠٠-	٠,١٤٧	٠,٠١٧-	٠,٠٣٥	٠,٠١٧	٠,١١٠-	٠,٢١٨	٠,٠٠٧-	٠,٠٧٧-
المقابلة الشخصية	٠,١٢٠-	٠,٠١٦-	*٠,٦٥٩	٠,٢٥٩	٠,٢٤٣	٠,١٠٠	٠,١٥١	٠,١٠٢-	٠,٠٨١	٠,٠٤٨-	٠,٠٥٦	٠,٢٠٥	٠,٠٧٩	٠,١٠٦-	٠,١٨٧-
التعيين المباشر	٠,٠٨٢	٠,١٣٩	٠,٠٢٦	٠,١٦٣-	٠,٠٦١-	*٠,٦٨٧	٠,١٤٦-	٠,١٦٠	٠,٠٣٧	٠,١٣٠-	٠,٠٧٠	٠,٠٦٥-	٠,٢١٣-	٠,١٩٣	٠,٢٢٠
كفاءة الأساليب السابقة	٠,٣٣٧	٠,١٥٢	٠,٢٠٢	*٠,٦٣١	٠,٠٩٣	٠,٠٣٥	٠,١٠١	٠,٠٨١-	٠,٠٢٤	٠,٠٩٣-	٠,١٨٠-	٠,٠١٨-	٠,٠٧٧	٠,٠٦٩	٠,٠٠٢-
كفاءة الادارة	٠,١٧٤-	*٠,٧٨٩	٠,٠٧١-	٠,٠٨٤-	٠,٠١٠	٠,٠٨٣	٠,٠٣٢	٠,٠٥٩	٠,٠١٦	٠,١٤٦-	٠,١٥٢-	٠,١٦٦-	٠,٠٨٩-	٠,١٤١	٠,٠٧٠-
الإدارة لا تستغنى عن السكرتير	٠,١٢٥-	*٠,٨٦٢	٠,٠٤٠-	٠,١٤٧	٠,٠٩٨	٠,٠٢٤	٠,٠٢٨	٠,٠٠٣	٠,٠٧٧	٠,٠٦٦	٠,٠٤١	٠,٠٣٤	٠,٠٥٨	٠,١٤١	٠,٠٠١
صعوبة الإحلال	٠,٢٢٩-	*٠,٦٣٩	٠,١٥٥	٠,١٧٢-	٠,٠٥٨-	٠,٠٠٩	٠,٠٤٤	٠,٠٤٨-	٠,٠٧٣	٠,٤٥٩	٠,٠٦٦	٠,٠٩٢	٠,١٣-	٠,٢٠٥-	٠,١٠٤
التفويض	٠,٠٨٢	٠,٢٢٩	٠,٠٨٩	٠,٠٠٦	٠,١٨٧	٠,٣٢٣	٠,٠٣٦	*٠,٥١٢-	٠,٣١٣	٠,١٣٩	٠,٠٧٤-	٠,٠٢١-	٠,١٢٥-	٠,٠٦٨	٠,٠٣٨-
التدريب	٠,٠١٩	٠,٠٧١-	٠,١٢١	٠,٠٢٨٦	٠,٠٩٩	٠,٠٥٨	٠,٠٤٧-	٠,١٧٥	٠,٢١٤	٠,٠٠٩	٠,١١٣-	٠,٠١٢	*٠,٦٨٠-	٠,٠١٥	٠,٠٧٨-
التباين المفسر	٢,٧٥٠٤	٢,٦٣٢٢	٢,٥٦٨٣	٢,٤٠٥١	٢,٣٠٠٥	٢,٢٩٩٧	٢,١٣٨٦	١,٩٧٥٣	١,٩٦٣٣	١,٩١٤٢	١,٩١٣١	١,٨٣٩٢	١,٦٨٥١	١,٥٤٥١	١,٥٣٨٢

ملحق رقم [٣]

مصفوفة العوامل بعد التدوير (استبانة القائمين بأعمال السكرتارية)

جدول رقم [١١٠]

مصفوفة العوامل بعد التدوير [استبانة القائمين بأعمال السكرتارية]

المتغيرات	العامل (١)	العامل (٢)	العامل (٣)	العامل (٤)	العامل (٥)	العامل (٦)	العامل (٧)	العامل (٨)	العامل (٩)	العامل (١٠)	العامل (١١)	العامل (١٢)	العامل (١٣)	العامل (١٤)	العامل (١٥)
المكان	٠,٠١٥	٠,١٣٠	٠,١٢٥-	٠,٠٨٩-	٠,٢١٥-	٠,٠٣٤-	٠,٤٤٣	٠,٥٠٤	٠,٠٤٨	٠,١١٤-	٠,٢١٠	٠,٠٨٩	٠,١٥٤	٠,١١٦	٠,١٦١
القائمون بأعمال السكرتارية	٠,٠٤٨-	٠,١٨٧	٠,٠٨٦	٠,٠٧٩-	*٠,٧٣٦	٠,٠٩١	٠,٣٥١	٠,٠١٨	٠,٠٣٧	٠,١٢٦-	٠,١٥١	٠,٠٥٣	٠,٠٣٧-	٠,٢٠١-	٠,٠١٠-
الإدارة المختصة	٠,٠٠٩-	٠,١٠٠-	٠,٠١٤	٠,٠٧١	٠,٤٣٩	٠,٤٩٢-	٠,٠٠٨	٠,٠٠٤	٠,٠٦٩	٠,٣٧٠	٠,٢٨٩	٠,٠١٨-	٠,١٣٦	٠,٠٧٩	٠,١٩٥-
اسم السكرتارية	٠,٠٣٩	٠,٠٣٨	٠,٠٣١-	٠,٠٩١	*٠,٧٨٤	٠,٠٢٣-	٠,١٣٨-	٠,٠٨٦	٠,٠١٤-	٠,١٢٦	٠,٠١٨-	٠,٠٤٥-	٠,٠٠١	٠,٠٠٩	٠,١٠٨
أصل الكلمة	٠,٠٩٢	*٠,٧٠٤	٠,٠٠٥-	٠,١٣٧	٠,٢٣٣	٠,١٥٢-	٠,١١٣	٠,٠٩٥	٠,١٠٤-	٠,٠٦٢-	٠,١٧١-	٠,٠٤١	٠,٠٣٨-	٠,١٥٤	٠,٠٢٧-
شمولية الأعمال	٠,٠٦٣	*٠,٨٢٥	٠,٠٣٥	٠,١٥٤	٠,٠٢٣	٠,٠١٢	٠,٠٠١	٠,٠٢٥	٠,١٧٠	٠,٠٣٥	٠,٠٧٦	٠,١٦٧	٠,٠٣-	٠,١٢٣	٠,٠٥٨
عدم تحديد وتوحيد المهام	٠,٠٤٢	*٠,٨٠٢	٠,١١٥	٠,١٣١	٠,٠١٤-	٠,١٨٤	٠,٠١٥-	٠,٠٠١	٠,١٢٥	٠,٠٦٢	٠,١٠٧	٠,٠٥٢-	٠,١٧٩	٠,٠٥٤-	٠,١٥٥-
المركزية	٠,٠٦٢	٠,١٦٣-	٠,٠٢٠	٠,١٨٨	٠,٢٠٨	٠,٠٥٨	٠,٠٣٠-	٠,٠٤٥-	٠,١٧٨	٠,١٢٣	*٠,٧٩٤	٠,١٢٠-	٠,٢٢١	٠,٠٣١	٠,٠٩٣
اللامركزيه	٠,٤١٠	٠,١٤٩	٠,٠٧١-	٠,٠٠٢	٠,٠٢١-	٠,٠٢٠	٠,٠٠٥	٠,٠٢٨-	٠,٠٤١-	*٠,٧٣٨	٠,٠٤٠	٠,١٤٥	٠,١٦١-	٠,٠٩٦-	٠,٠٠٥
المركزية واللامركزية	٠,١٣٦-	٠,٠٩٩	٠,٠٦٨	٠,٠٥٦	٠,٠٠١	٠,١٢٧	٠,٠١٢-	٠,٠٥٨	٠,٠٤٢-	٠,٠٤٦-	٠,١٤٢	٠,٠٧٩	*٠,٨٠٧	٠,٠٠٩-	٠,١٠٥
ملاءمة الأسلوب التنظيمي	٠,١٠٠-	٠,٣٢٥-	٠,٠٢٣	٠,٢٣١	٠,١٦٤-	٠,١٠٤-	٠,٣٠٩	٠,٠٤٠	٠,٢٩٤	٠,٥٠٨	٠,١٠٧-	٠,٠٠١	٠,١٢١	٠,١٦١	٠,٠٦٧
سكرتارية اللجان	٠,٠٢٢	٠,٢٢٢	٠,٠٦٣-	*٠,٧٤١	٠,٠٤٩-	٠,٠٨٦-	٠,٠٣٢	٠,٢٢٥	٠,٠٣٦-	٠,١٢٩	٠,٢٦٥	٠,٠١٩	٠,٠٦٢-	٠,١٦٦	٠,١٢٠
سكرتارية المجالس	٠,١٢٠	٠,١٧٧	٠,٠١١-	*٠,٧٤٩	٠,٢٩٨	٠,١٠٦	٠,٠٤٤	٠,١٠٨-	٠,١٤٣	٠,٠٤٥	٠,٠٧٣	٠,١٣٩	٠,٠١٧	٠,١١٩-	٠,٠١٤
سكرتارية الأمانات	٠,٠٢٦-	٠,١٨٦	٠,٢٥٥	٠,٥٨٨	٠,١٧٣-	٠,٣١٧	٠,٠٢٦-	٠,٠٠٧	٠,١٥٩	٠,٠٤٩	٠,٠٣٦	٠,٠٤٦	٠,٢٨٦	٠,٢٩٥	٠,٠٥٠
السكرتارية العامة	٠,٠٠٥	٠,٣٧٦	٠,١٠٠	٠,٠٨٦	٠,٠٠١-	٠,٠٢٥-	٠,٢٢٧	٠,٢٤٩	٠,٠٠٢	٠,٠٨٧-	*٠,٦٥٣	٠,٢١٣	٠,٠٢٨-	٠,٠٠٦-	٠,٠٦٢-
السكرتارية المتخصصة	٠,٠٣٠	٠,٠٢٤-	٠,١٤٥	٠,١٠٨	٠,٠٣٩-	٠,١٩٨	*٠,٧٨٢	٠,١٣٣-	٠,٠٩١-	٠,١٣٧	٠,٠٥١-	٠,٠٠٨	٠,٠٦٧	٠,٠١٧-	٠,١٤٩-
السكرتارية الخاصة	٠,٠٠٣-	٠,٠٧٩	٠,١٤٩	٠,٠٣٦-	٠,١٢٩	٠,٠٢٧-	*٠,٧٣٨	٠,١٩٩	٠,١٤٢	٠,٠١١	٠,١١٩	٠,٠٥٣	٠,١٣٣-	٠,٠٨٤	٠,٠٩٧
الموظف المعاون	٠,١٤٣	٠,٣٠٥	٠,١١٨	٠,٢٣٦	٠,٠٤٢	٠,١٢٧	٠,١١٤-	*٠,٦٠٣	٠,١١٦	٠,٠٥٠	٠,٠١٥	٠,٢٩٩	٠,١١١-	٠,٠٧٣	٠,١٧٩
الموظف المتخصص	٠,٠٣٥-	٠,٠٨٦	٠,٠٩٠-	٠,٠٣٦	٠,٢٣٧	٠,٠١٢	٠,٢٣٩	٠,١٤٤	٠,١٨٩	٠,٠٠٣	٠,٢٥٤-	٠,٢٢١-	٠,٢٥٨	٠,١٤٩	٠,٥٠٤
أهمية التخصص	٠,٠٦٢	٠,٠٦٢-	٠,١٨٢	٠,٠٧٩-	٠,٣٠٠	٠,١٤٢	٠,١٠٠	*٠,٦٤٢	٠,٠٦٠	٠,١٧٥	٠,٠٢٢-	٠,١١٣-	٠,٠٧٥	٠,٠٩٠-	٠,١١٦-
قلة المتخصصين	٠,١٤١	٠,٢٣٤	٠,٠٧٥	٠,٠٩٢-	٠,٠٦٢	٠,٠٩٧	٠,٠٣٦	٠,١٧٠	٠,٢٨٨	٠,١٨٤	٠,٠٣١-	٠,٠٨٢-	٠,٠٥٨	٠,١٦٣-	*٠,٦٥٨-



تابع جدول رقم [١٠]

المتغيرات	العامل (١)	العامل (٢)	العامل (٣)	العامل (٤)	العامل (٥)	العامل (٦)	العامل (٧)	العامل (٨)	العامل (٩)	العامل (١٠)	العامل (١١)	العامل (١٢)	العامل (١٣)	العامل (١٤)	العامل (١٥)
تجزئة الاعمال	٠,٠١٦	٠,١٢٦	٠,٠٨٦-	٠,٢٨٣-	٠,٠٢٩-	٠,٤٣٥	٠,٢٤١	٠,٠٤٠-	٠,٠٨٨-	٠,١١٢	٠,٠١٨	٠,٠٢٢	٠,٢٠١	٠,٥٦٠	٠,٠٦٩
التنفيذ وفق مهام	٠,١١٤-	٠,٠٩١-	٠,٠١٩	٠,٤٦٢-	٠,٢٦٥	٠,٠٩٩	٠,٠٩٥-	٠,٣٦٣	٠,٢٦٣	٠,٢٩٥	٠,٢٠٨	٠,١٢١	٠,٠٠٧-	٠,١٤٧	٠,٠٥٠
التنفيذ بالاتفاق	٠,٠١٥	٠,٢١٤	٠,١٧٤	٠,٠٧٢	٠,٢٠٤	٠,٢٧٩	٠,٠٩٥	٠,١٧٨	٠,١٢٤	٠,٦٤٤	٠,٠٠٣	٠,١١٦-	٠,٠٥٥	٠,١٦٦	٠,١٤٩
كثرة الأعمال	٠,١٥٣-	٠,١٥٠	٠,٢٤٧	٠,١٦٢	٠,٠٨٣-	٠,٠٠٣-	٠,٠٤٢	٠,٠١٩	٠,٢٠١	٠,٠٢٦	٠,٠٠٧	٠,١١٨-	٠,٠٦١-	*٠,٧٦١	٠,٠٦٥
الرغبة	٠,١٢٣	٠,٠٩٦	*٠,٦٤٢	٠,٠٤١	٠,١٣١-	٠,٠٢٦	٠,١٠٥	٠,١٢٦-	٠,٣٨٦-	٠,١٥٩	٠,١٩٣	٠,٠٩١-	٠,١٠٩	٠,٣٠٩	٠,٠٣٦
حسن المظهر	٠,٠٥٧	٠,٠٥٦	*٠,٨٣٦	٠,٠٢٥	٠,١٠٢	٠,٠١٥-	٠,٢٢٢	٠,٠٥٦	٠,٠٤٧	٠,٠٢٣	٠,٠١٤	٠,٠٥٠-	٠,٠٨٢٠	٠,٠١١	٠,٠٣٠
قوة الشخصية	٠,٢٦٨	٠,٠٣٨	*٠,٦٩٤	٠,٠٢٨-	٠,٠٠٦	٠,١١٢	٠,٠١٤-	٠,١٣٦	٠,١٢١	٠,٠٥١-	٠,٠٤٧	٠,١٤٠	٠,١٤١	٠,٠٣٤	٠,٠١٣
المعارف العامة	*٠,٧٤٣	٠,١١٢	٠,١٩٩	٠,٠٠٢	٠,٠٠٢-	٠,٠٨٤-	٠,٠١٤-	٠,٠١٣	٠,٠٢٢	٠,١٠٢	٠,٠٥١-	٠,١٠٥	٠,٠٤٢-	٠,٠٩٧-	٠,٠٦٠-
المؤهل العلمى	*٠,٦٥٩	٠,٠٦٤-	٠,١٧٥-	٠,٠٨٢	٠,٠٦٠-	٠,٠٣٨-	٠,١٧٦	٠,٠٤٣٥	٠,٠٨٠-	٠,٠٤٩-	٠,١٤٧-	٠,١١٨-	٠,٢٦١	٠,٠٠٤	٠,٢٠٩-
القدرات والمهارات	٠,٤٤٦	٠,١٢١	٠,٣٦٣	٠,٢٣١	٠,١٤٤-	٠,٠٥٦-	٠,٠٧٣-	٠,٢٣١	٠,٤٧٩	٠,٠٥٢-	٠,١٣٦	٠,٠٠٨-	٠,١١٩-	٠,٠١٩-	٠,٠١٣
الخبرة	*٠,٧٧٣	٠,١١٥	٠,١١٤	٠,١٦٠	٠,٠٦٤-	٠,٠٩٧-	٠,١٧٢-	٠,٠٤٢	٠,١١٦	٠,٠٣٦	٠,٠٨٦-	٠,٠٩١-	٠,٠٦٥	٠,٠٩٥	٠,٠٩٩-
كفاية الشروط السابقة	٠,٣٦٢	٠,٠٧٦-	٠,٢٢٨	٠,٠٩٦-	٠,٠٣٩-	٠,٢٣٣-	٠,٠٥٢-	٠,٠٦٨-	٠,١٢٥	٠,٢٠١	٠,٤١٨-	٠,٠٩٥	٠,٤٥٢	٠,٢٤٢	٠,٠٧٨-
الاختبارات الموضوعية	*٠,٦٧٣	٠,٠٦٠-	٠,١٥٧	٠,٠٢٢-	٠,٠٣٩	٠,٠٩٣	٠,٠٧٥	٠,٠٢٢-	٠,٠٣٢	٠,٠٦٤	٠,١٩٤	٠,٣٦٩	٠,١٦٩-	٠,١١١-	٠,٣٠١
تحديد القدرات والمهارات	*٠,٧٣٢	٠,٠٣٨	٠,٠٣٩	٠,٠٨٣-	٠,١٧٥	٠,١٠٣	٠,١٨٢	٠,٠٨٤-	٠,١٧٨	٠,٠٩٤	٠,٠٤٩	٠,٢٦٩	٠,٢٧٣-	٠,٠١٢-	٠,١٧٢
المقابلة الشخصية	٠,٣٧١	٠,٠٣٨	٠,٢٠٦	٠,٠٦٤	٠,٠٢٤	٠,١٠١	٠,١٠٧	٠,١١٣	٠,١٥٧	٠,٠٦٧	٠,١٣٥-	٠,٥٧٧	٠,٣٨٩-	٠,٠٥٤	٠,٠٨٧-
التعيين المباشر	٠,١٦٢-	٠,٠٥٨-	٠,٠٨٣	٠,٠٩٢	٠,١٢٤	*٠,٧٨٢	٠,١٥٢	٠,١٧٥	٠,٠٥٦	٠,١٦٣	٠,٠٤٢	٠,٠٥٨-	٠,٠٦٩	٠,٠٩٤	٠,٠٥٩
كفاءة الأساليب السابقة	٠,٠٩٩	٠,٠١٠	٠,١٦٤	٠,٠٤٤	٠,٠٦٤	٠,١٨٨	٠,٠٦٢-	٠,١٣١	٠,٠٥٥	٠,٢٧٢	٠,٠٨٧	٠,٠٢٠	٠,١٢٥	٠,٠٧٢-	*٠,٧٥٦
كفاءة الادارة	٠,٢٣٠	٠,١٦٩	٠,٢٩٢	٠,٢٥٦	٠,١١٧-	٠,٤٣٨	٠,٠٦٣-	٠,٤٠٠٠-	٠,٣٧٢	٠,١١١	٠,٢٣٩	٠,٠٧٥	٠,١٢٧	٠,٠٢٧	٠,٠١٧-
الإدارة لا تستغنى عن السكر..	٠,١٥٠	٠,١٤٣	٠,٠١٦-	٠,٠٤٥	٠,٠٧٣	٠,٠٦٩	٠,٠٨٧	٠,٠٤٩	*٠,٨١٣	٠,٠٢١-	٠,٠٨٥	٠,١٤٧	٠,٠١٢-	٠,١١٠	٠,٠٥٥-
صعوبة الإحلال	٠,٤٢١	٠,٠٢٤-	٠,١١٩-	٠,١٤٨	٠,٢٣٥	٠,١٧٦	٠,١٠٧-	٠,٢٤٠	٠,١٢٦-	٠,٠٢٠	٠,٠٩٠-	٠,٣٥١	٠,٠٣٤	٠,٤٦٩	٠,٠١٧-
التفويض	٠,٢٣٩	٠,١٠٧	٠,٣٤٣-	٠,٠٠٢-	٠,٣٦٩	٠,٤١٥	٠,٠٢٦-	٠,١٢٥-	٠,١٨٨	٠,١٥٠-	٠,٢٥٥	٠,٠٨٢	٠,٠١٢	٠,٢٧١	٠,١٠٦-
التدريب	٠,١١٩	٠,١٣٣	٠,٠٦٠-	٠,٠٦٥	٠,٠٣٤-	٠,٠٨٣-	٠,٠٣٨	٠,٠١٥	٠,١٠١	٠,٠٠٣	٠,٠٥٢	*٠,٨١١	٠,١٧٤	٠,٠٧٥-	٠,٠٣١
التباين المفسر	٣,٨١٦٣	٢,٧٢١٥	٢,٥٦٦٧	٢,٢٧١٤	٢,٢٥٨٧	١,٩٩٧٧	١,٩٩٤١	١,٩٣٧٢	١,٨٨٩٧	١,٨٨٣٩	١,٨١٩١	١,٧٩٣٨	١,٧٨١٨	١,٧٦٧٧	١,٧٣٥٢

ملحق رقم [٤]



استبانة المديرين

استبانة

دراسة ميدانية

لمعوقات أعمال السكرتارية

في

الأجهزة الحكومية

وأساليب حلولها

(خاصة بمديري الادارات في الأجهزة الحكومية الذين تقدّم لهم خدمات السكرتارية)

عزيزي المدير :

لا يخفى عليكم ما تعانيه أعمال السكرتارية من معوقات تحدّ من فاعلية العمل الإداري ، الأمر الذي تطلب ضرورة تقصّي هذه المعوقات لإيجاد الحلول المناسبة لها .

ولأهمية ذلك نقوم بعمل هذه الدراسة الميدانية "معوقات أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية وأساليب حلولها" ، ونأمل التكرم بالإجابة عن أسئلة هذه الاستبانة بكلّ الصدق والموضوعية ، وهي لن تأخذ من وقتكم الشيء الكثير ، علما بأنّ البيانات المقدمة لن تستخدم إلاّ في أغراض الدراسة .

ونتقبل أيّة ملاحظة حول هذه الاستبانة ، ونحن على استعداد لإرسال ملخص لنتائج هذه الاستبانة لكم إذا طلبتم ذلك .

وتقبلوا تحياتنا....

الباحثان

إرشادات عامة :

١ – تخص هذه الاستبانة مديري الإدارات العامة .

٢ – يرجى قراءة جميع الأسئلة الواردة في الاستبانة بدقة قبل البدء في الإجابة .

٣ – يرجى توخي الدقة والموضوعية عند الإجابة عن أسئلة الاستبانة دون ذكر الاسم أو الجهة .

٤ – ضع علامة (✓) في المكان الذي يتفق مع إجابتك ، واكتب الأجوبة الأخرى في المكان المخصص لكلٍّ منها .

أسئلة الاستبانة :

(١) – جهة العمل :

[ ] وزارة　　　[ ] مؤسسة عامة

[ ] ديوان　　　[ ] رئاسة

[ ] هيئة　　　[ ] مديرية

[ ] مصلحة　　　[ ] أخرى ، اذكرها : ....

(٢) – عدد السكرتيرين في الإدارة :

[ ] ١　　　[ ] ٢

[ ] ٣　　　[ ] ٤

[ ] ٥ فأكثر .

(٣) - ضع علامة (✓) في المكان الذي يتفق مع إجابتك مما يلي :

م	الأسئلة / التقدير	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا
١	مفهوم السكرتارية يطلق على المكان الذي تزاول فيه أعمالها .					
٢	مفهوم السكرتارية يطلق على الموظف / الموظفين القائمين ببعض الأعمال المكتبية ، مثل : أعمال النسخ ، أعمال الاتصالات ، أعمال المحفوظات ، الأعمال الكتابية الأخرى .					
٣	مفهوم السكرتارية يطلق على إدارة مختصة تقدم خدمات عامة في السكرتارية للجهة .					
٤	من الملائم استخدام كلمة السكرتارية العامة للوحدات الإدارية التي تقدّم خدمات إدارية معاونة ومساعدة للجهة ، مثل : أعمال الاتصالات ، أعمال النسخ ، أعمال الحفظ .					
٥	من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية أنّ الكلمة غير عربية الأصل .					
٦	من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية شمولية أعمال السكرتارية وتداخلها .					
٧	من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية عدم تحديد وتوحيد مهامها .					
٨	يستخدم أسلوب المركزية في الجهة لتنظيم أعمال السكرتارية ، وهو يعني " أنّ للجهة وحدة إدارية واحدة تتولى تقديم خدمات السكرتارية " .					
٩	يستخدم أسلوب اللامركزية في الجهة لتنظيم أعمال السكرتارية ، وهو يعني " أنّ لكل إدارة في الجهة وحدة إدارية تتولى تقديم خدمات السكرتارية فيها " .					
١٠	يستخدم الأسلوبان معا في الجهة لتقديم خدمات السكرتارية .					
١١	يعدّ الأسلوب التنظيمي المتبع حاليا لتقديم خدمات السكرتارية في الجهة ملائما .					
١٢	تعدّ اللجان من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة .					
١٣	تعدّ المجالس من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة .					
١٤	تعدّ الأمانات من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة .					
١٥	تعدّ السكرتارية العامة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل .					

م	التقدير الأسئلة	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا
١٦	تعدّ السكرتارية المتخصصة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل .					
١٧	تعدّ السكرتارية الخاصة هي الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل .					
١٨	تطلق كلمة (سكرتير) على الموظف الذي يعاون أحد الرؤساء الإداريين في أعمال الإدارة ، ويكون موضع ثقته .					
١٩	تطلق كلمة (سكرتير) على الموظف المتخصص الذي يقدم خدمات إدارية في مجال معين من السكرتارية لمدير الإدارة .					
٢٠	من الأهمية أن يقوم بأعمال السكرتارية متخصص .					
٢١	هناك قلة في عدد المتخصصين في أعمال السكرتارية .					
٢٢	من الأهمية أن تؤدّى أعمال السكرتارية بشكل جزئي .					
٢٣	تنفّذ أعمال السكرتارية وفق مهام وأختصاصات محدّدة .					
٢٤	تنفّذ أعمال السكرتارية بالاتفاق .					
٢٥	أعمال السكرتارية كثيرة مما يجعلها تؤثّر على مستوى قدرة القائم بها .					
٢٦	تعَد الرغبة في العمل إحدى شروط أختيار السكرتير .					
٢٧	يعَد حسن المظهر أحد شروط أختيار السكرتير .					
٢٨	يعَد أستشفاف قوة الشخصية أحد شروط أختيار السكرتير .					
٢٩	المعارف العامة من شروط أختيار السكرتير .					
٣٠	المؤهل العلمي أحد شروط أختيار السكرتير .					
٣١	يعَد توافر القدرات والمهارات أحد شروط أختيار السكرتير .					
٣٢	توافر الخبرة من شروط أختيار السكرتير .					
٣٣	الشروط السابقة كافية لاختيار السكرتير .					
٣٤	هناك أختبارات موضوعية لاختيار السكرتير .					
٣٥	هناك أختبارات تحديد القدرات والمهارات لاختيار السكرتير .					
٣٦	هناك مقابلة شخصية لاختيار السكرتير .					

م	التقدير الأسئلة	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا
٣٧	يختار السكرتير بالتعيين المباشر .					
٣٨	الأساليب المستخدمة كفؤ في الاختيار .					
٣٩	كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتارية .					
٤٠	الإدارة لا تستغني أبدا عن السكرتير .					
٤١	هناك صعوبة في إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه .					
٤٢	لا يفوِّض السكرتير القيام ببعض الأعمال الإدارية .					
٤٣	فرص التدريب المناسبة في مجال العمل متاحة .					

(٤) – إذا كان يوجد إدارة/قسم/وحدة تقوم بتقديم خدمات السكرتارية العامة للجهة ، ما هو الاسم الذي يطلق عليها : ....

(٥) – أيّة تسمية من التسميات التالية تطلق على من يتولى أعمال السكرتارية العامة :

[ ] سكرتير . [ ] منسق لجنة .
[ ] أمين . [ ] مدير أعمال لجنة .
[ ] أمين مجلس . [ ] أمين عام .
[ ] رئيس لجنة . [ ] أخرى ، اذكرها : ....

(٦) – ضع علامة (✓) أمام الأعمال التالية التي تعَد ضمن أعمال السكرتارية لديكم :

[ ] استقبال البريد الوارد للإدارة . [ ] نسخ الخطابات .
[ ] معالجة البريد الوارد للإدارة . [ ] كتابة الخطابات والمذكرات والتقارير .
[ ] إعداد المعاملات الصادرة عن الإدارة . [ ] التنظيم والترتيب للاجتماعات .
[ ] ترتيب مواعيد الزائرين . [ ] التنظيم والترتيب للسفريات والرحلات .
[ ] استقبال زوار الإدارة وتنظيم دخولهم . [ ] استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .
[ ] استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها وإحالة المهّم منها إلى المدير . [ ] حفظ وتنظيم الاوراق والوثائق .
[ ] اختزال الرسائل .
[ ] طلب المكالمات الهاتفية لمدير الإدارة . [ ] القيام بأعمال التلخيص والاختصار .
[ ] إبلاغ الأوامر والتعليمات ، ومتابعة تنفيذها .

(٧)- إلى أيّ مدى تعتقد أنّ سكرتير الإدارة قادر على تأدية الأعمال التالية :

م	درجة التقدير / الأعمال	عالية	متوسطة	ضعيفة	معدومة
١	استلام وتوجيه البريد الوارد .				
٢	تصدير المعاملات .				
٣	ترتيب مواعيد الزائرين .				
٤	استقبال الزوار وتنظيم دخولهم .				
٥	استقبال المكالمات والرد عليها وإحالة المهّم منها للمدير .				
٦	طلب المكالمات للمدير.				
٧	نسخ الخطابات الصادرة .				
٨	تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير .				
٩	تنظيم وترتيب الاجتماعات .				
١٠	تسجيل محاضر الاجتماعات .				
١١	تنظيم سفريات ورحلات المدير .				
١٢	استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .				
١٣	حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .				
١٤	اختزال الرسائل .				
١٥	القيام بأعمال التلخيص .				
١٦	تحويل المواد المسجلة صوتيا إلى مواد مكتوبة .				
١٧	الإشراف على موظفين آخرين .				
١٨	النيابة عن المدير في توليّ الكثير من التفاصيل المتكررة .				
١٩	إبلاغ أوامر وتعليمات المدير .				
٢٠	متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات .				

(٨) – ضع علامة (✓) أمام الأعمال التي تقوم بها السكرتارية ضمن أعمال الإدارة :

[ ] استقبال البريد الوارد للإدارة .

[ ] استلام البريد الوارد وتوجيهه .

[ ] تصدير المعاملات .

[ ] ترتيب مواعيد الزائرين .

[ ] استقبال الزوار .

[ ] استقبال المكالمات الهاتفية مباشرة والرد عليها .

[ ] طلب المكالمات الهاتفية الداخلية أو الخارجية دون الاستعانة بأحد .

[ ] نسخ الخطابات الصادرة .

[ ] تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير الصادرة عن الإدارة .

[ ] التحضير والترتيب للاجتماعات .

[ ] التحضير والترتيب للسفريات والرحلات .

[ ] استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .

[ ] حفظ وتنظيم أوراق ووثائق الإدارة .

[ ] القيام بالأعمال المتكررة في المكتب .

[ ] إبلاغ الأوامر والتعليمات لأيّة جهة .

[ ] متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات لأيّة جهة .

شاكرين تعاونكم ،،،

ملحق رقم [٥]

استبانة القائمين بأعمال السكرتارية

استبانة

دراسة ميدانية

لمعوقات أعمال السكرتارية

في

الأجهزة الحكومية

وأساليب حلولها

(خاصة بالقائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية)

عزيزي السكرتير :

لا يخفى عليكم ما تعانيه أعمال السكرتارية من معوقات تحدّ من فاعلية العمل الإداري ، الأمر الذي تطلب ضرورة تقصّي هذه المعوقات لإيجاد الحلول المناسبة لها .

ولأهمية ذلك نقوم بعمل هذه الدراسة الميدانية "معوقات أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية وأساليب حلولها" ، ونأمل التكرم بالإجابة عن أسئلة هذه الاستبانة بكلّ الصدق والموضوعية ، وهي لن تأخذ من وقتكم الشيء الكثير ، علما بأنّ البيانات المقدمة لن تستخدم إلاّ في أغراض الدراسة .

ونتقبل أيّة ملاحظة حول هذه الاستبانة ، ونحن على آستعداد لإرسال ملخص لنتائج هذه الاستبانة لكم إذا طلبتم ذلك .

وتقبلوا تحياتنا....

الباحثان

ارشادات عامة :

١ – تخص هذه الاستبانة القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

٢ – يرجى قراءة جميع الأسئلة الواردة في الاستبانة بدقة قبل البدء في الإجابة .

٣ – يرجى توخي الدقة والموضوعية عند الإجابة عن أسئلة الاستبانة دون ذكر الاسم أو الجهة .

٤– ضع علامة (✓) في المكان الذي يتفق مع إجابتك ، وآكتب الأجوبة الأخرى في المكان المخصّص لكلّ منها .

الجزء الأول : بيانات عامة

(١) – جهة العمل :

[ ] وزارة [ ] مؤسسة عامة

[ ] ديوان [ ] رئاسة

[ ] هيئة [ ] مديرية

[ ] مصلحة [ ] أخرى ، اذكرها : ....

(٢) – الجنسية :

[ ] سعودي [ ] غير سعودي .

(٣) – المؤهل العلمي :

[ ] كفاءة متوسطة . [ ] ثانوية عامة .

[ ] ثانوية تجارية [ ] دبلوم ، حدد :

[ ] جامعة . [ ] أخرى ، اذكرها :

....

(٤) – العمر :

[ ] ٢٠ سنة فأقل.　　[ ] من ٢١ – ٢٥ سنة

[ ] من ٢٦ – ٣٠ سنة　　[ ] من ٣١ – ٣٥ سنة

[ ] من ٣٦ – ٤٠ سنة　　[ ] ٤١ سنة فأكثر .

(٥) – المرتبة :

[ ] أقل من الرابعة　　[ ] الرابعة

[ ] الخامسة　　[ ] السادسة

[ ] السابعة　　[ ] الثامنة

[ ] التاسعة　　[ ] العاشرة فأكثر .

(٦) – اسم الوظيفه : ....

(٧) – اسـم الإداره : ....

(٨) – عدد السكرتيرين في الإداره :

[ ] ١　[ ] ٢

[ ] ٣　[ ] ٤

[ ] ٥ فأكثر .

(٩) – هل تشرف على موظفين ؟

[ ] نعم　[ ] لا .

اذا كانت الإجابة (نعم) فكم عددهم : ....

الجزء الثاني- أسئلة الاستبانة:

(١٠) ضع علامة (✓) في المكان الذي يتفق مع إجابتك مما يلي :

م	التقدير / الأسئلة	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا
١	مفهوم السكرتارية يطلق على المكان الذي تزاول فيه أعمالها .					
٢	مفهوم السكرتارية يطلق على الموظف / الموظفين القائمين ببعض الأعمال المكتبية ، مثل : أعمال النسخ ، أعمال الاتصالات ، أعمال المحفوظات ، الأعمال الكتابية الأخرى .					
٣	مفهوم السكرتارية يطلق على إدارة مختصة تقدم خدمات عامة في السكرتارية للجهة .					
٤	من الملائم استخدام كلمة السكرتارية العامة للوحدات الإدارية التي تقدّم خدمات إدارية معاونة ومساعدة للجهة ، مثل : أعمال الاتصالات ، أعمال النسخ ، أعمال الحفظ .					
٥	من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية أنّ الكلمة غير عربية الأصل .					
٦	من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية شمولية أعمال السكرتارية وتداخلها .					
٧	من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية عدم تحديد وتوحيد مهامها .					
٨	يستخدم أسلوب المركزية في الجهة لتنظيم أعمال السكرتارية ، وهو يعني" أنّ للجهة وحدة إدارية واحدة تتولى تقديم خدمات السكرتارية ".					
٩	يستخدم أسلوب اللامركزية في الجهة لتنظيم أعمال السكرتارية ، وهو يعني" أنّ لكل إدارة في الجهة وحدة إدارية تتولى تقديم خدمات السكرتارية بها" .					
١٠	يستخدم الأسلوبان معا في الجهة لتقديم خدمات السكرتارية .					
١١	يعَد الأسلوب التنظيمي المتبع حاليا لتقديم خدمات السكرتارية في الجهة ملائما .					
١٢	تعَد اللجان من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة .					
١٣	تعَد المجالس من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة .					
١٤	تعَد الأمانات من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة .					
١٥	تعَد السكرتارية العامة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل					

م	الأسئلة / التقدير	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا
١٦	تعد السكرتارية المتخصصة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل .					
١٧	تعد السكرتارية الخاصة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل .					
١٨	تطلق كلمة (سكرتير) على الموظف الذي يعاون أحد الرؤساء في أعمال الإدارة ، ويكون موضع ثقته .					
١٩	تطلق كلمة (سكرتير) على الموظف المتخصص الذي يقدم خدمات إدارية في مجال معين من السكرتارية لمدير الإدارة .					
٢٠	من الأهمية أن يقوم بأعمال السكرتارية متخصص .					
٢١	هناك قلة في عدد المتخصصين في أعمال السكرتارية .					
٢٢	من الأهمية أن تؤدى أعمال السكرتارية بشكل جزئي .					
٢٣	تنفذ أعمال السكرتارية وفق مهام واختصاصات محددة .					
٢٤	تنفذ أعمال السكرتارية بالاتفاق .					
٢٥	أعمال السكرتارية كثيرة مما يجعلها تؤثر على مستوى قدرة القائم بها .					
٢٦	تعد الرغبة في العمل إحدى شروط اختيار السكرتير .					
٢٧	يعد حسن المظهر أحد شروط اختيار السكرتير .					
٢٨	يعد استشفاف قوة الشخصية أحد شروط اختيار السكرتير .					
٢٩	المعارف العامة من شروط اختيار السكرتير .					
٣٠	المؤهل العلمي أحد شروط اختيار السكرتير .					
٣١	يعد توافر القدرات والمهارات أحد شروط اختيار السكرتير .					
٣٢	توافر الخبرة من شروط اختيار السكرتير .					
٣٣	الشروط السابقة كافية لاختيار السكرتير .					
٣٤	هناك اختبارات موضوعية لاختيار السكرتير .					
٣٥	هناك اختبارات تحديد القدرات والمهارات لاختيار السكرتير .					
٣٦	هناك مقابلة شخصية لاختيار السكرتير .					

م	الأسئلة / التقدير	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا
٣٧	يختار السكرتير بالتعيين المباشر .					
٣٨	الأساليب المستخدمة كفؤ في الاختيار .					
٣٩	كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتارية .					
٤٠	الإدارة لا تستغني أبدا عن السكرتير .					
٤١	هناك صعوبة في إحلال شخص أخر مكان السكرتير عند غيابه .					
٤٢	لا يفوِّض السكرتير القيام ببعض الأعمال الإدارية .					
٤٣	فرص التدريب المناسبة في مجال العمل متاحة .					

(١١) – أيّة تسمية من التسميات التالية تطلق على القائمين بأعمال متخصصة في مجال السكرتارية لمدير الادارة ؟

[ ] مدير مكتب . [ ] سكرتير تحرير .
[ ] سكرتير فني . [ ] سكرتير استقبال .
[ ] سكرتير اجتماعات . [ ] سكرتير صحفي .
[ ] سكرتير . [ ] تسمية أخرى ، اذكرها :

....

....

(١٢) – ضع علامة (✓) أمام الأعمال التي تقوم بها ضمن أعمال السكرتارية :

[ ] استقبال البريد الوارد . [ ] معالجة البريد الوارد .
[ ] تصدير المعاملات . [ ] ترتيب مواعيد الزائرين .
[ ] استقبال زوار الإدارة وتنظيم دخولهم . [ ] نسخ الخطابات .
[ ] استقبال المكالمات والرد عليها وإحالة المهّم منها إلى المدير . [ ] طلب المكالمات الداخلية والخارجية المهمة التى يطلبها المدير .
[ ] تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير . [ ] تنظيم وترتيب الاجتماعات .
[ ] تنظيم وترتيب السفريات والرحلات . [ ] حضور الاجتماعات وتسجيل محاضرها .
[ ] استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية . [ ] حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .

[ ] اختزال الرسائل . [ ] التلخيص والاختصار .

[ ] دراسة ما يتم التكليف به وإعداد التقارير اللازمة لذلك . [ ] إبلاغ الأوامر والتعليمات للجهات المعنية ، ومتابعة تنفيذها .

(١٣) – ضع علامة (✓) أمام الأعمال التي يقوم بها مدير الإدارة :

[ ] استقبال البريد . [ ] استلام المعاملات الواردة وتوجيهها .

[ ] تصدير المعاملات . [ ] ترتيب مواعيد الزائرين .

[ ] استقبال الزوار . [ ] استقبال المكالمات والرد عليها .

[ ] طلب المكالمات الداخلية والخارجية . [ ] نسخ الخطابات .

[ ] تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير . [ ] تنظيم وترتيب الاجتماعات .

[ ] تنظيم وترتيب السفريات والرحلات . [ ] استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .

[ ] حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .

شاكرين تعاونكم ،،،

ملحق رقم [٦]

استبانة الجمهور

استبانة

دراسة ميدانية

لمعوقات أعمال السكرتارية

في

الأجهزة الحكومية

وأساليب حلولها

(خاصة بالمراجعين المتعاملين مع القائمين بأعمال السكرتارية)

عزيزي المستفيد من خدمات السكرتارية :

لا يخفى عليكم ما تعانيه أعمال السكرتارية من معوقات تحدّ من فاعلية العمل الإداري ، الأمر الذي تطلب ضرورة تقصّي هذه المعوقات لإيجاد الحلول المناسبة لها .

ولأهمية ذلك نقوم بعمل هذه الدراسة الميدانية "معوقات أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية وأساليب حلولها"، ونأمل التكرم بالإجابة عن أسئلة هذه الاستبانة بكلّ الصدق والموضوعية ، وهي لن تأخذ من وقتكم الشيء الكثير ، علما بأنّ البيانات المقدمة لن تستخدم إلاّ في أغراض الدراسة .

وتقبلوا تحياتنا....

الباحثان

إرشادات عامة :

١ - تخص هذه الاستبانة المراجعين المتعاملين مع القائمين بأعمال السكرتارية .

٢ - يرجى قراءة جميع الأسئلة الواردة في الاستبانة بدقة قبل البدء في الإجابة .

٣ - يرجى توخي الدقة والموضوعية عند الإجابة عن أسئلة الاستبانة دون ذكر الاسم أو الجهة .

٤ - ضع علامة (✓) في المكان الذي يتفق مع إجابتك .

أسئلة الاستبانة :

٤ - ضع علامة (✓) في المكان الذي يتفق مع إجابتك مما يلي :

م	التقدير الأسئلة	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا
١	سكرتير الإدارة يحترم وجهات نظر المراجعين ولا يقلل من أهميتها .					
٢	يساعد سكرتير الإدارة المراجعين ويمدهم بالبيانات والمعلومات اللازمة .					
٣	يقدّم النصح اللازم ويوجّه المراجعين بشكل واضح .					
٤	يحلّ مشاكل المراجعين .					
٥	ينقل وجهات نظر المراجعين إلى الإدارة بكل وضوح وأمانة .					
٦	يدافع عن حقوق المراجعين .					
٧	يوفر سبل الراحة التامة للزوار والمراجعين .					
٨	يهتم بمصالح المراجعين ويسرع في قضاء حاجاتهم .					
٩	يتابع معاملات المراجعين ويعمل على إنجازها .					
١٠	يستمع إلى قضايا المراجعين ويعمل على حلّها .					
١١	يعامل الزوار والمراجعين بلطف ولباقة .					
١٢	يعطي المعلومات بدقة ووضوح .					
١٣	قادر على الإنصات وحسن الاستماع ومتفهم للآخرين .					
١٤	مظهر السكرتير جيد وبدون تكلف .					
١٥	السكرتير متواضع وواثق من نفسه .					

م	الأسئلة . التقدير	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا
١٦	السكرتير عادل في تعامله مع المراجعين .					
١٧	السكرتير متفهم لدوره وملمّ بوظيفته .					
١٨	السكرتير صادق في تعامله مع المراجعين .					
١٩	حريص على أستعمال الآلآت المكتبية .					
٢٠	يحرص السكرتير على توفير وسائل السلامة والوقاية في العمل .					
٢١	قادر على تحمل المسئولية .					
٢٢	تتوافر لديه الخبرة الكافية في العمل .					
٢٣	يمتلك مهارة جيدة في أداء العمل .					
٢٤	يتحمل المسئولية بشكل جيد .					
٢٥	ملتزم في أداء عمله .					
٢٦	يتوافر لديه ولاء وأنتماء جيد للوظيفة .					

شاكرين تعاونكم ،،،

الدكتور : هلال بن محمد بن هلال العسكر

- من مواليد الدلم فى المملكة العربية السعودية فى ١٠/٥/١٩٥٥م .

المؤهل العلمى :

- دكتوراه فى عام ١٤٠٧هـ .

التخصص : إدارة أعمال مكتبية - جامعة كولومبيا - ميسوري - الولايات المتحدة الأمريكية .

العمل الحالى :

- عضو هيئة تدريس بالكلية التقنية بالرياض .

الأنشطة العلمية :

١ - أعمال إدارية بمعهد الإدارة العامة بالرياض .

٢ - تدريب بمعهد الإدارة العامة بالرياض .

٣ - استشارات بمعهد الإدارة العامة بالرياض .

٤ - بحوث بمعهد الإدارة العامة بالرياض .

٥ - تأليف ثلاثة عشر كتاباً (طالب + معلم) دراسياً للتعليم الفنى بالمملكة العربية السعودية فى مجال العلوم التجارية والمكتبية .

الأستاذ : عجلان بن محمد بن حجير الشهري

- من مواليد (الحيد) أبها فى المملكة العربية السعودية فى عام ١٩٦٤م .

المؤهل العلمى :

- دبلوم إدارة أعمال مكتبية من معهد الإدارة العامة بالرياض فى عام ١٤٠٧هـ .

العمل الحالى :

- محاضر فى معهد الإدارة العامة فى الرياض .

الأنشطة العلمية :

١ - بحث ميدانى « أهم العوامل المؤثرة فى اختيار الدارس لبرامج الإدارة المكتبية الإعدادية بمعهد الإدارة العامة بالرياض بالمملكة العربية السعودية (مشارك) » .

٢ - إنجاز عدد من الاستشارات فى مجال الإدارة المكتبية .

٣ - التدريب فى مجال الإدارة المكتبية .

٤ - تصميم وتطوير عدد من برامج الإدارة المكتبية .

٥ - إعداد ومراجعة عدد من الحقائب التدريبية لبرامج الإدارة المكتبية .

٦ - الاشتراك فى لجان تتعلق بمجال التدريب فى الإدارة المكتبية .

تمت الطباعة بمطابع معهد الإدارة العامة ١٤١٦هـ

٣٠ ريالاً

تمت الطباعة بمطابع معهد الإدارة العامة ١٤١٦هـ

ردمك : ٩٩٦٠-١٤-٠١٩-٩